



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciados en Marketing y Gestión de Negocios**

**TEMA: “Evaluación del servicio universitario: Un
acercamiento al modelo Servqual”**

AUTORES:

Gabriel Sebastián Peres Chiluisa

Kevin Alexander Villalba Benavides

TUTOR: Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Enero 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Evaluación del servicio universitario: Un acercamiento al modelo Servqual**” presentado por los señores **Gabriel Sebastián Peres Chiluisa y Kevin Alexander Villalba Benavides** para optar por el Título de Licenciados en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 9 de enero de 2023



Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.

C.I.1803458668

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Gabriel Sebastián Peres Chiluisa** y **Kevin Alexander Villalba Benavides**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Gabriel Sebastián Peres Chiluisa

C.I. 1805301197



Kevin Alexander Villalba Benavides

C.I. 1804787792

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Wilson Fernando Jiménez Castro, Mg.

C.I. 1803098126



Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.

C.I. 1801609445

Ambato, 9 de enero de 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro artículo académico con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autores.



Gabriel Sebastián Peres Chiluisa

C.I. 1805301197



Kevin Alexander Villalba Benavides

C.I. 1804787792

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad del servicio es considerada como un objetivo estratégico de un bien o servicio que satisface las expectativas o necesidades de los clientes. El propósito de esta investigación es analizar la gestión de calidad de servicio educativo en la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas.

En la actualidad, la importancia de este estudio principalmente se centra en las universidades que tienen un gran potencial de crecimiento en el mercado y cada día son más competitivas. El aumento de los estudiantes es una de las situaciones preocupante para las organizaciones educativas, ya que como empresas deben fidelizar y consolidar el mercado para continúen con su participación en el sector.

Se aplicó un cuestionario mediante el modelo Servqual que contiene las dimensiones de tangibles, confiables, responsabilidad, seguridad y empatía a 200 estudiantes y se utilizó el software SPSS para determinar el perfil de los encuestados, seguido de la técnica estadística de análisis factorial exploratorio, que ha dado como resultado que la calidad del servicio impulsa los procesos de mejora para el desarrollo académico de manera efectiva para los estudiantes.

Sin embargo, hay que considerar mejoras en los elementos tangibles, la confiabilidad y la responsabilidad para obtener beneficios de atención al cliente que generen satisfacción y prestigio en las instituciones educativas superiores.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, CALIDAD, SERVICIO UNIVERSITARIO, PERCEPCIONES, EXPECTATIVAS.

ABSTRACT

Service quality is considered as a strategic objective of a good or service that satisfies the expectations or needs of customers. The purpose of this research is to analyze the quality management of educational service at the Technical University of Ambato of the Faculty of Administrative Sciences.

At present, the importance of this study is mainly focused on universities that have great growth potential in the market and are becoming more competitive every day. The increase in students is one of the worrisome situations for educational organizations, since as companies they must build loyalty and consolidate the market to continue their participation in the sector.

A questionnaire was applied using the Servqual model that contains the dimensions of tangible, trustworthy, responsibility, security and empathy to 200 students and the SPSS software was used to determine the profile of the respondents, followed by the statistical technique of exploratory factor analysis, which It has given as a result that the quality of the service drives the improvement processes for the academic development in an effective way for the students.

However, improvements in tangible elements, reliability and responsibility must be considered to obtain customer service benefits that generate satisfaction and prestige in higher educational institutions

KEYWORDS: ACADEMIC ARTICLE, QUALITY, SERVICE, UNIVERSITY, PERCEPTIONS, EXPECTATIONS

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL ARTÍCULO ACADÉMICO



República Bolivariana de Venezuela
Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología
Universidad Politécnica Territorial de Maracaibo
Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del IUTM (RECITIUTM)
ISSN: 2443-4426; Dep. Legal: PPI201402ZU4563



CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Quien suscribe, Dra. Angélica Viloria con C.I. 12.212.820 editora de la Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del IUTM (RECITIUTM) pone en constancia que los ciudadanos **Gabriel Sebastián Peres Chiluisa, Kevin Alexander Villalba Benavides, y Elías David Caisa Yucailla**, autores del artículo titulado **"Evaluación del servicio universitario: un acercamiento al modelo SERVQUAL"** fue recibido, sometido al arbitraje correspondiente y aprobado para publicación en el mes de Abril del 2023 en el Volumen. 9, Núm. 2.

Constancia que se expide en la ciudad de Maracaibo, Venezuela a los (18) días del mes de octubre de 2022.

Atentamente;

Dra. Angélica Viloria

Editora de la Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología de la Universidad Politécnica Territorial de Maracaibo (RECITIUTM)

