



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE
MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**II EVENTO INTERNACIONAL
“LA UNIVERSIDAD EN EL SIGLO XXI”**

**PONENCIA: SIMPOSIO 3
CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN LA ESPAM – MFL.**

**AUTOR:
Alexander Palacios Zurita**

**FECHA:
AGOSTO DE 2013**

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas ha ganado espacio en la gestión institucional el concepto operativo de la calidad de servicio en cuanto a brindar una atención óptima al usuario de un determinado producto o servicio.

Son pocos los avances logrados en esta materia y específicamente en el sector universitario. Pues la incorporación de la calidad en el servicio en la gestión privada se lo percibe como natural e incluso necesario, pero abordarla desde la gestión pública en la mayoría de los casos resulta complejo dada la resistencia al cambio que sobre estas instituciones rige. Es entonces, que se obliga a la moderna Administración la adopción de juicios de competitividad en sus modelos de gestión, incluso si tiene garantizada su existencia y permanencia en su misión de prestar servicios a la Sociedad.

En este trabajo se realiza un diagnóstico de la gestión del servicio de las siete Carreras que conforman la Politécnica de Manabí; se parte de una investigación bibliográfica previa sobre las dimensiones existentes de la calidad de servicio en la educación superior, para luego acondicionar los parámetros (dimensiones) idóneos de Calidad del Servicio al Cliente a la realidad de la institución objeto de estudio a fin de evaluarlos por la vía de la aplicación de encuestas en muestras poblacionales de estudiantes, sociedad, personal docente y administrativo, cuyos resultados fueron sometidos a análisis para su interpretación.

DESARROLLO

La justificación legal, parte de la Constitución del Ecuador, que señala que la Gestión Pública debe actuar bajo criterios de: eficacia y objetividad, a fin de generar un tipo de administración capaz de dotar de servicios óptimos a la Comunidad con plena observancia de la Ley y el Derecho. El Art. 27 del mismo

cuerpo establece que la educación será de calidad y calidez, específicamente el Art. 351 establece que el Sistema de Educación Superior se regirá por principios, entre ellos el de calidad. Además la LOES¹ la evaluación y acreditación institucional y de carreras, son los procesos (obligatorios) necesarios para lograr el mejoramiento continuo y la excelencia.

Según lo planteado por la Universidad Miguel Hernández de Elche (2010), no todas las visiones sobre la Calidad en la atención al cliente tienen elementos en los que coinciden, lo que origina el caso de la calidad no reconocida, dónde el proveedor de un servicio que cuida todos los aspectos e incluso a la vista de especialistas se estaría ofreciendo un servicio apropiado, para el cliente; éste de pronto no satisface sus expectativas. Aunque también puede darse el caso en el que el proveedor del servicio se sorprenda del nivel de satisfacción que su cliente manifiesta con el producto que ha recibido. Es por tanto, necesario desarrollar los tres tipos de calidad: la Calidad Técnica, lo que el cliente verdaderamente se lleva, por ejemplo, lo que el estudiante realmente aprende, la Calidad Funcional, es decir, la forma en que se produce el proceso de enseñanza tal y como es juzgado o percibido por el estudiante y la Calidad Corporativa (por ejemplo, la imagen que transmite una universidad, juzgada por los estudiantes, familiares, planta docente, etc.), de tal manera que cualquier acción de evaluación o mejora de la calidad que se aborde tenga en cuenta estos tres aspectos de una misma realidad.

Es a veces complejo que todas las personas tengan en mente estas tres dimensiones y, en primera instancia, será normal que profesionales, clientes y gestores se fijen en aspectos diferentes, empleen lenguajes dispares y mantengan objetivos incluso no siempre coincidentes.

¹ Ley Orgánica de Educación Superior, 2010.

Cuadro 1. Dimensiones de la calidad de servicio en la educación superior

| Investigadores | Dimensiones | Investigadores | Dimensiones |
|-----------------------------|--|--|---|
| Aspinwall y Owlia (1996) | Actitud | Aveiga (2003) | Superestructura: Antecedente histórico, Normativa, Gobierno, Misión, Visión, Objetivos, Plan de Desarrollo Estratégico, Modelo Educativo. |
| | Competencia | | Estructura: Plan de estudio, Personal Docente, Investigación, Impacto Social |
| | Contenido | | Infraestructura: Normatividad, Recursos de autogestión, Aulas, Laboratorios, Unidades Docentes de Investigación y Gestión, Didácticos y bibliográficos, Campos deportivos |
| | Recursos académicos | | Capacidad de respuesta |
| Barón y Oldfield y (2000) | Elementos deseables (aceptables) | Bigné, Moliner, Valle y Sánchez (1997) | Empatía |
| | Elementos esenciales (requisitos) | | Fiabilidad |
| | Elementos funcionales | | Seguridad Tangibilidad |
| Camisón, Gil y Roca (1999) | Accesibilidad y estructura docente | CEAACES (2011) | Objetivos educacionales |
| | Apariencia física de los proveedores de servido | | Currículo |
| | Dimensión funcional del profesorado | | Infraestructura y Equipamiento |
| | Dimensión técnica del profesorado | | Cuerpo Docente |
| | Otros servicios | | Gestión Académica Estudiantil |
| | Personal de servicios | | Resultados o logros del aprendizaje |
| | Tangibilidad | | Ambiente Institucional Investigación Formativa Vinculación con la Colectividad. |
| Capelleras y Veciana (2004) | Actitudes y comportamiento del profesorado | Casanueva, Peribañez v Rufino (1997) | Actitudes personales |
| | Competencia del profesorado | | Aspectos objetivos de preparación y evaluación |
| | Contenidos del plan de estudios de la titulación | | Competencia expositiva |
| | Instalaciones y equipamientos | | Demanda de esfuerzo |
| | Organización de la enseñanza | | Formalidad |
| Joseph y Joseph (1997) | Aspectos físicos | Kwan y Ng (1999) | Actividades sociales |
| | Coste | | Contenido del curso |
| | Localización | | Comunicación con la universidad |
| | Oportunidades de carrera | | Evaluación |
| | Otros | | Instalaciones |
| | Programa | | Preocupación de los profesores por los estudiantes |
| | Reputación académica | | Servicio de asesoramiento |
| | Tiempo | | |

| | | | |
|-------------------------|--|------------------|------------------------|
| | Capacidad de respuesta | | |
| | Contacto personal con el personal administrativo | | Capacidad de respuesta |
| LeBlanc y Nguyen (1997) | Contacto personal con el profesorado | Li y Kaye (1998) | Empatía |
| | Curriculum | | Fiabilidad |
| | Evidencia física | | Seguridad |
| | Facilidad de acceso | | Tangibilidad |
| | Reputación | | |

Según Mella et al. (2010) la calidad percibida en el servicio de la enseñanza universitaria, vive una constante variación en cuanto al número y contenido de las dimensiones presentadas de un estudio a otro, en el Cuadro 1. se presentan algunas de las dimensiones aportadas por investigaciones previas del tema. En este escenario de la percepción se analizan variables como actitudes y desempeño de cuerpo docente, contenidos del plan de estudios, organización de la enseñanza e incluso se extiende hasta cuestionar la experiencia global de los estudiantes en la universidad en relación al conjunto de servicios que ésta oferta.

Sin embargo, la naturaleza intangible de los servicios dificulta la utilización de indicadores objetivos de la calidad del servicio. Además, los consumidores no sólo evalúan la calidad técnica (la calidad de lo que reciben) sino también la forma en que la reciben o calidad funcional. Existen algunos indicadores que tradicionalmente se han venido empleando en las empresas para medir la calidad de servicio, tales como los índices de quejas y reclamaciones, o las opiniones del personal en contacto con el cliente. No obstante, estas vías sólo pueden usarse como indicadores complementarios ya que la medición de la calidad de servicio debe realizarse fundamentalmente mediante la consulta al cliente, ya que es el único que realmente puede valorarla. (Capelleras y Veciana, 2004).

La satisfacción entonces no estaría dada sólo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. Entiéndase, se evalúa

sólo lo personal, sino también lo social, desde y con el otro, pues como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sienten de un modo o de otro. (Zas, 2002).

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza por poseer una fuerte relación con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo

La satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado. Para lograr la satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no. Entonces la satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. (Jiménez et al. 2001)

Para establecer los parámetros idóneos de calidad del servicio al cliente, se diseñó cuatro cuestionarios (Cuadro 2) tipo Likert bajo la forma descrita por (Soria, 2008), considerando variables de la satisfacción en la atención al cliente específicos del sector universitario propuestos por la UPM (2008) y UZ (2007) adaptados al contexto de la ESPAM MFL considerando elementos del Modelo General para la Evaluación de Carreras con fines de Acreditación del CEAACES (2011), dentro de dichas variables se asignaron dimensiones y a éstas se les asoció con indicadores (preguntas del cuestionario).

Cuadro 2. Estructura de los cuestionarios aplicados a clientes de la ESPAM MFL

| | Variable | Dimensiones | No. |
|---|--|---|-----|
| ESTUDIANTES | A) Satisfacción sobre el proceso formativo | a.1. Plan de estudios y su estructura | 4 |
| | | a.2. Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje | 11 |
| | | a.3. Evaluación | 11 |
| | | a.4. Tutorías | 2 |
| | | a.5. Cuerpo Docente | 7 |
| | | a.6. Conocimientos y formación adquiridos | 5 |
| | | a.7. Programas de acogida | 3 |
| | B) Instalaciones y servicios para el proceso formativo | b.1. Aulas y Laboratorios | 17 |
| | | b.2. Servicios Informáticos y Telemáticos | 6 |
| | | b.3. Servicios de BIBLIOTECA de la ESPAM, que utiliza habitualmente | 13 |
| | | b.4. Servicios Higiénicos | 5 |
| | | b.5. Campus | 6 |
| | C) Prácticas, orientación y movilidad | c.1. Prácticas Empresariales | 4 |
| | | c.2. Orientación para el empleo | 3 |
| | | c.3. Programas de movilidad | 3 |
| | D) Servicios generales, de extensión universitaria y para la participación | d.1. Dirección de Carrera | 5 |
| | | d.2. Secretaría | 3 |
| | | d.3. Cafetería / Comedor | 4 |
| | | d.4. Servicio de fotocopiado | 2 |
| | | d.5. Carnet ESPAM MFL | 2 |
| d.6. Servicios de apoyo | | 7 | |
| d.7. Cultura, ocio, deportes | | 4 | |
| d.8. Información y Participación del estudiante | | 5 | |
| d.9. Becas y Ayudas económicas | | 6 | |
| CUERPO DOCENTE | A) Satisfacción sobre el proceso formativo | a.1. Plan de estudios | 4 |
| | | a.2. Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje | 5 |
| | | a.3. Evaluación | 3 |
| | | a.4. Alumnado | 2 |
| | | a.5. Conocimientos y formación entregados | 4 |
| | B) Instalaciones y servicios para el proceso formativo | b.1. Aulas y Laboratorios | 17 |
| | | b.2. Servicios Informáticos y Telemáticos | 2 |
| | | b.3. Servicios de BIBLIOTECA de la ESPAM, que utiliza habitualmente | 6 |
| | | b.4. Servicios Higiénicos | 3 |

| | | | |
|------------------------|----|--|----|
| | | b.5. Campus | 5 |
| C) Servicios Generales | | c.1. Dirección de Carrera | 5 |
| | | c.2. Coordinación Académica | 4 |
| | | c.3. Secretaría | 2 |
| | | c.4. Cafetería y servicio de comedor | 4 |
| | | c.5. Servicios de apoyo | 4 |
| | | c.6. Cultura, ocio, deportes | 2 |
| | | c.7. Información y Participación | 2 |
| | | c.8. Becas y Ayudas económicas | 2 |
| D) Investigación | | d.1 Actividad Investigadora | 2 |
| E) Satisfacción Global | | e.1. Relación global de satisfacción | 4 |
| ADMINISTRATIVOS | A) | Organización del trabajo y clima laboral | 15 |
| | B) | Entorno de trabajo | 8 |
| | C) | Formación, promoción, calidad y mejora | 4 |
| | D) | Servicios y recursos generales | 8 |
| | E) | Asociación y comunicación | 4 |
| | F) | Satisfacción global | |
| SOCIEDAD | A) | Percepción global | 11 |

Cada pregunta tenía una escala de 5 niveles: (4) Muy satisfactorio (3) Satisfactorio (2) Muy Insatisfactorio, (1) Insatisfactorio, (0) No Uso/No aplica.

El fin era que la población objeto de estudio exprese el grado de satisfacción generado en ellos por la Politécnica: Se seleccionó una muestra aleatoria simple, de 320 estudiantes, 71 docentes, 79 empleados administrativos y para la sociedad una muestra de 374 personas.

Se seleccionó la muestra para estudiantes, docentes y personal administrativo, aplicando el procedimiento de la selección sistemática de los elementos muestrales descrita por Hernández (2006), identificado el intervalo para cada estrato se eligieron los elementos al azar de cada una de las listas de estudiantes por semestres, de docentes por Carreras (cuidando de no repetir aquellos docentes que imparten cátedra en dos o más unidades) y finalmente de empleados. En el caso de la sociedad la selección de los elementos respondió a una muestra dirigida, el criterio aplicado demandaba que la persona encuestada posea al menos un familiar cursando sus estudios en la ESPAM MFL.

Al ser una investigación de tipo descriptiva se siguieron los lineamientos detallados por Bofill (2010) y Hernández et al (2006), una vez aplicadas las encuestas los datos obtenidos fueron traducidos a tablas de distribución de frecuencia relativa, el procedimiento para calcular las valoraciones globales de las variables fue la media aritmética como medida de tendencia central. Los valores numéricos fueron representados gráficamente en histogramas para su posterior análisis.

Los resultados presentados a continuación provienen de una encuesta de satisfacción realizada a la muestra poblacional representada por los estudiantes de los distintos semestres que conforman cada una de las siete Carreras que oferta la ESPAM MFL.

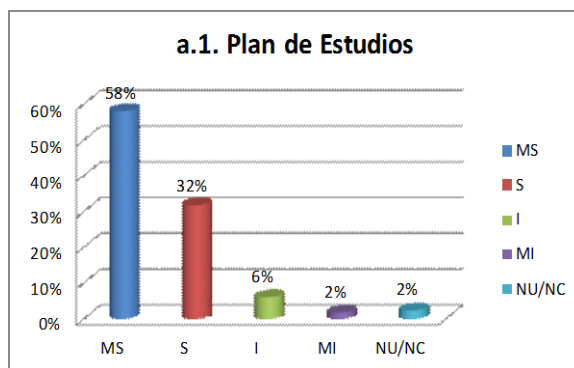


Gráfico 2. Valores promedio globales de la satisfacción de los estudiantes de la ESPAM MFL con el Plan de estudios y su estructura

En el consolidado de todas las carreras (Gráfico 2.) el grado de satisfacción para el plan de estudios y su estructura se compone de la valoración de muy satisfactorio con un 58% y satisfactorio con 32%. En esta variable los estudiantes de la Carrera de Agrícola presentan una valoración de muy satisfactorio con el 74%, seguida de Informática (68%) y Pecuaria (64%). Los niveles de insatisfacción consolidan un 8% en promedio entre todas las Carreras.

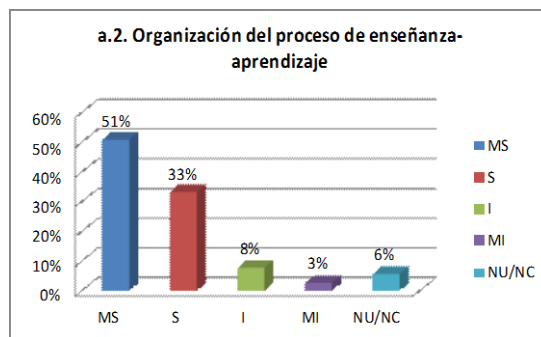


Gráfico 3. Valores promedio globales de la satisfacción de los estudiantes de la ESPAM MFL con la Organización del proceso enseñanza - aprendizaje.

En la organización del proceso de enseñanza – aprendizaje (Gráfico 3.) se muestra un grado de satisfacción del 84% compuesto por muy satisfactorio con el 51% y por satisfactorio con el 33%. Los estudiantes de la carrera que presentan un mayor grado de satisfacción corresponden a Administración de Empresas (61%) y Agrícola (59%). La insatisfacción no supera el 11%, cuya composición es del 8% con insatisfactorio y 3% con muy insatisfactorio.

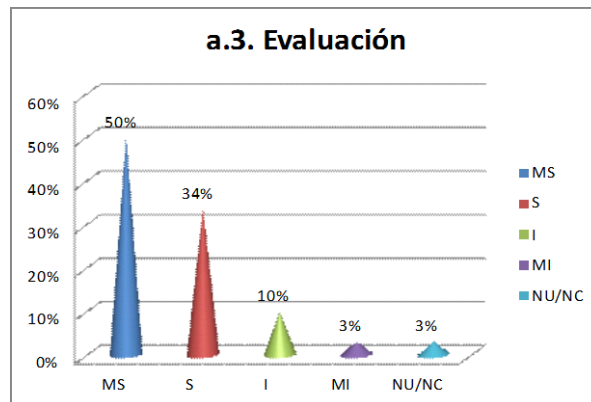


Gráfico 4. Valores promedio globales de la satisfacción de los estudiantes de la ESPAM MFL con el Proceso de Evaluación

En los procesos de evaluación (Gráfico 4.) se ha calificado una satisfacción del 84% compuesto por muy satisfactorio con 50%, mientras que con satisfactorio 34%. Los estudiantes con mayor satisfacción en este parámetro son de las Carrera de Agrícola (60%), Informática (54%) Administración y Agroindustria (51%). En promedio la insatisfacción se sitúa en el 10% y la insatisfacción en el 3%, en cuanto a los procesos evaluativos.

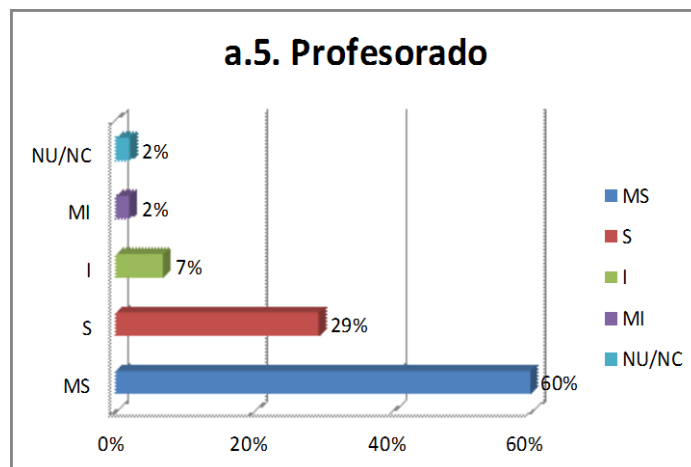


Gráfico 5. Valores promedio globales de la satisfacción de los estudiantes de la ESPAM MFL con el Cuerpo Docente.

En este consolidado (Gráfico 5.) y en referencia al 89% de satisfacción que tienen los estudiantes del cuerpo docente de la Institución este se halla constituido por expresiones de muy satisfactorio con un 60% y con satisfactorio 29%. Las carreras con índices altos en muy satisfactorio son Administración de Empresas (68%), Agrícola (61%) y Pecuaria (61%). En promedio la insatisfacción del estudiantado no superó el 9%.

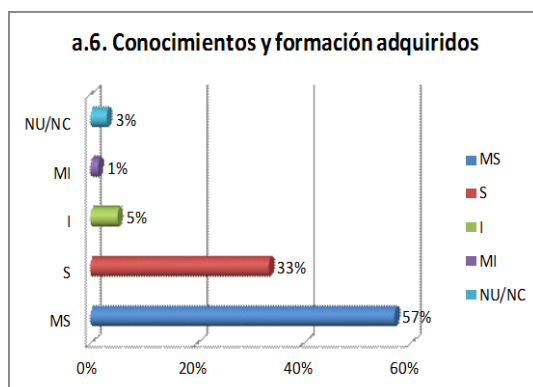


Gráfico 6. Valores promedio globales de la satisfacción de los Conocimientos y formación adquirida

Sobre los conocimientos y formación adquiridos (Gráfico 6.) el grado de satisfacción es de 90% formado por muy satisfactorio con un 57% y con

satisfactorio 33%. El 6% de insatisfacción está dada por un 5% de insatisfactorio y apenas el 1% de muy insatisfactorio.

Cuadro 3. Valores promedio globales de la satisfacción de los estudiantes de la ESPAM MFL con las aulas y laboratorios.

| b.1 Aulas y Laboratorios | MS | S | I | MI | NU/NA |
|--------------------------|-----|-----|----|----|-------|
| | 56% | 29% | 6% | 2% | 7% |
| CAE | 60% | 26% | 6% | 3% | 5% |
| CA | 64% | 27% | 5% | 1% | 3% |
| CAI | 58% | 24% | 8% | 2% | 8% |
| CI | 56% | 27% | 4% | 4% | 9% |
| CMA | 46% | 34% | 8% | 3% | 8% |
| CP | 64% | 27% | 5% | 0% | 4% |
| CT | 40% | 37% | 7% | 3% | 13% |

El grado de conformidad con las aulas y laboratorios logra una calificación del 84% compuesta por muy satisfactorio (55%) y satisfactorio (29%). El porcentaje de insatisfacción no superó el 8%. Las Carreras con mayor nivel de muy satisfactorio (Cuadro 3.) son Agrícola y Pecuaria que comparte un 64%, seguidas de Administración (60%) y Agroindustria (58%).

Cuadro 4. Valores promedio globales de la satisfacción de los estudiantes de la ESPAM MFL con los servicios de la Biblioteca.

| b.3. Servicios de BIBLIOTECA de la ESPAM, que utiliza habitualmente | MS | S | I | MI | NU/NA |
|---|-----|-----|-----|----|-------|
| | 45% | 25% | 7% | 1% | 21% |
| CAE | 30% | 19% | 7% | 1% | 43% |
| CA | 56% | 28% | 3% | 0% | 12% |
| CAI | 43% | 32% | 11% | 3% | 11% |
| CI | 36% | 27% | 9% | 1% | 27% |
| CMA | 51% | 24% | 8% | 1% | 15% |
| CP | 68% | 22% | 1% | 0% | 9% |
| CT | 29% | 25% | 10% | 4% | 32% |

Los servicios de biblioteca recibidos por los estudiantes son satisfactorios en un 70%, este valor está compuesto por muy satisfactorio 45% y satisfactorio 25%. Los estudiantes con mayor conformidad del servicio (Cuadro. 4.) son de Pecuaria

(68%), Agrícola (56%), y Medio Ambiente (51). Los niveles promedio de insatisfacción se ubican en el 8%.

Un importante número de estudiantes (21%) no hacen uso de este servicio.

Cuadro 5. Satisfacción de los docentes con las becas y ayudas económicas.

| c.8. Becas y Ayudas económicas | MS | S | I | MI | NU/NA |
|--|-----|-----|----|----|-------|
| | 69% | 19% | 1% | 0% | 1% |
| 73 Información sobre las becas o ayudas económicas para estudios de posgrado | 72% | 25% | 3% | 0% | 0% |
| 74 Acceso a las becas o ayudas económicas para estudios de posgrado | 66% | 13% | 0% | 0% | 21% |

El grado de satisfacción de becas y ayudas económicas (Cuadro 5) logra una calificación de 88% compuesta por muy satisfactorio 69% y satisfactorio de 19%. De modo global el 21% de los encuestados no hacen uso del servicio de becas y ayudas económicas.

Cuadro 6. Satisfacción global de los docentes.

| e.1. Relación global de satisfacción | MS | S | I | MI | NU/NA |
|---|-----|-----|----|----|-------|
| | 84% | 14% | 0% | 0% | 2% |
| 77 Con su actividad docente | 96% | 4% | 0% | 0% | 0% |
| 78 Con las materias que imparte | 72% | 27% | 1% | 0% | 0% |
| 79 Con las actividades asignadas de gestión o vinculación | 69% | 24% | 0% | 0% | 7% |
| 80 Con formar parte de la(s) Carrera(s) de la ESPAM MFL | 99% | 0% | 0% | 0% | 1% |

El grado de satisfacción global (Cuadro 6) se sitúa en el 98% compuesta por muy satisfactorio 84% mientras que con una calificación de satisfactorio de 14%. Los elementos que integran este factor y que han sido calificados como muy satisfactorios son: formar parte de la(s) Carrera(s) de la ESPAM MFL (99%) y con su actividad docente (96%).

Cuadro 7. Satisfacción global del personal administrativo.

| F) SATISFACCIÓN GLOBAL | MS | S | I | MI | NU/NC |
|---------------------------------|-----|----|----|----|-------|
| | 96% | 3% | 0% | 0% | 1% |
| Con su puesto de trabajo actual | 95% | 4% | 0% | 0% | 1% |
| Con trabajar en LA ESPAM MFL | 97% | 3% | 0% | 0% | 0% |

Con respecto a la valoración global de satisfacción por parte del personal administrativo (Cuadro 7.), se obtiene un 99% manteniendo a la calificación de muy satisfactorio con un porcentaje del 96%, mientras que con satisfactorio un 3%. Los empleados administrativos están muy satisfechos en un 97% con trabajar en la ESPAM MFL, mientras que con el puesto actual de trabajo se encuentran satisfechos con un 95%.

Cuadro 8. Satisfacción de la sociedad con la gestión de ESPAM MFL.

| FACTORES | MS | S | I | MI | NU/NC |
|--|-----|-----|----|----|-------|
| | 76% | 15% | 1% | 0% | 8% |
| 1 La oferta de carreras de pregrado | 73% | 22% | 1% | 0% | 4% |
| 2 La producción científica y tecnológica | 59% | 23% | 1% | 1% | 15% |
| 3 Los docentes de la ESPAM MFL | 78% | 11% | 3% | 1% | 8% |
| 4 El aporte de la ESPAM MFL al sector productivo/empresarial? | 84% | 9% | 1% | 0% | 6% |
| 5 La infraestructura de la ESPAM MFL | 79% | 18% | 0% | 0% | 3% |
| 6 Las actividades de vinculación con la comunidad que realiza la ESPAM MFL | 71% | 14% | 2% | 0% | 13% |
| 7 El compromiso social de la ESPAM MFL | 88% | 6% | 0% | 0% | 5% |

La satisfacción media con los factores evaluados (Cuadro 8.) supera el 90%, lo que afirma un alto grado de aceptación sobre los servicios que la ESPAM MFL oferta a la sociedad.

CONCLUSIONES

Los niveles de satisfacción responden a una valoración subjetiva del servicio recibido, puesto que se priorizan las percepciones y actitudes antes que a los juicios objetivos.

La satisfacción es un estado de ánimo que proviene del cliente y que obedece netamente a sus intereses, que pese a presentar limitaciones en su dimensionamiento, ha confirmado ser un indicador para valorar la calidad en la atención.

Las dimensiones seleccionadas de la investigación bibliográfica evalúan las partes de los servicios prestados por la ESPAM MFL, en términos de calidad del servicio percibido.

BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Constituyente. 2008. Constitución de la República del Ecuador.

Aspinwall, E. y Owlia, M. 1996. Quality in higher education: a survey. Birmingham, UK. Total Quality Management Vol. 7, No. 2, pp.161- 171. 1996. Consultado 04 de oct. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09544129650034918#preview>

Aveiga, V. (2003). Diseño de una guía de autoevaluación para la Carrera de Agrícola de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. Tesis. Especialista en Evaluación de la Calidad de la Educación Superior. EPN. Quito, EC.

Barón, S. y Oldfield, B. 2000 Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. Quality Assurance in Education. Vol. 8. No. 2. pp. 85-95. 2000. Consultado 04 de oct. 2012. Formato HTML. Disponible en: <http://www.deepdyve.com/lp/emerald/student-perceptions-of-service-quality-in-a-uk-university-business-and-P260nBZTDr?key=emerald>

Bigné, J; Moliner, M; Vallet, T; Sánchez, J. 1997. Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos. Revista Española de Investigación de Marketing-ESIC. N° 1. p. 33-53. Consultado 04 de oct. 2012. Formato HTML. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2753133>

Camisón, C; Gil, M; Roca, V. 1999. Hacia modelos de calidad de servicio orientados al cliente en las universidades públicas: el caso de la Universitat Jaume I. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Castellón, ES. Vol. 5 Nº 2. p. 69-92. Consultado 04 de oct. 2012. Formato (PDF). Disponible en: <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v05/052069.pdf>

Capelleras, J. y Veciana, J. 2004. Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. Bellaterra - Barcelona, ES. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 13, Nº 4, pp. 55-72. Consultado 04 de oct. 2012. Formato (PDF). Disponible en: <http://selene.uab.es/dep-economia-empresa/documents/01-4.pdf>.

Casanueva, C; Peribañez ; Rufino J. 1997. Calidad Percibida por el alumno en el servicio docente universitario: desarrollo de una escala de medida. Lleida, ES. XI Congreso Nacional AEDEM, Vol. 2, p. 27-34.

Castro, B. y Gil, C. 2007. Avaliando a Satisfação dos Alunos das Escolas da Administração: uma nova perspectiva de gestão. São Paulo, BR. Revista de Administração da Universidade Metodista de Piracicaba. Vol. 5. No. 1. p. 1-21. Consultado 04 de oct. 2012. Formato (PDF). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=273720501001>

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. 2006. Metodología de la Investigación. 4 ed. México. McGraw-Hill. p. 243 – 250.

Jiménez, A; Terriquez, B; Robles, F. 2001. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Nayarit, MX. Revista Fuente No. 6. p 46-56. Consultado 04 de oct. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf>

Joseph, B. y Joseph, M. 1997. Service quality in education: a student perspective. Hamilton, NZ. Quality in Assurance in Education. Vol. 5, No. 1, p. 15-21. Consultado 04 de oct. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.deepdyve.com/lp/emerald/service-quality-in-education-a-student-perspective-IAylw0Haj8?key=emerald>

Kwan P. y Ng. P. 1999. Quality indicators in higher education – comparing Hong Kong and China’s students. Hong Kong, CN. Managerial Auditing Journal. Vol. 14, No. 1, pp. 20-27. Consultado 04 de oct. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.deepdyve.com/lp/emerald/quality-indicators-in-higher-education-comparing-hong-kong-and-china-s-k3xJMKoDVF?key=emerald>

LeBlanc, G. y Nguyen, N. 1997. Searching for excellence in business education: an exploratory study of customer impressions of service quality. Moncton, CA. International Journal of Educational Management. Vol. 11, No. 2, p. 72-79. Consultado 04 de oct. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.deepdyve.com/lp/emerald/searching-for-excellence-in-business-education-an-exploratory-study-of-l6fe5JFIQ1?key=emerald>

Li, R. y Kaye, M. 1998. A Case Study for comparing two service quality measurement approaches in the context of teaching in higher education. Porstmouth, UK. Quality in Higher Education. Vol. 4, No. 2, pp. 103-113. Consultado 04 de oct. 2012. Formato (PDF). Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1353832980040202#preview>

Mella, H; Marzo, M; Reyes, M 2010. Análisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la Universidad de Talca, CL. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería Vol. 18 No. 3. 2010. p. 350-363 Consultado 04 de oct. 2012. Formato (HTML). Disponible en:

http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052010000300009&script=sci_arttext

Soria Romo, R.: (2008) Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara, México, <="" i="">Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2008c/432/

UPM (Universidad Politécnica de Madrid). 2008a. Proceso de Encuestas de Satisfacción. Madrid. ES. p. 7-23

_____. 2008b. Cuestionario para la sociedad relacionada con la Universidad Politécnica de Madrid para la definición de su Modelo educativo: informe de resultados. Madrid. ES. p. 31

UZ (Universidad de Zaragoza). 2007. Evaluación de la satisfacción con la titulación. Zaragoza. ES. P. 5-7

Zas, B. 2002. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. La Habana, CU. Revista electrónica psicología científica. p. 1-17 (En línea) Consultado 18 de nov. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.docstoc.com/docs/3252076/La-satisfacci%C3%B3n-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-de>