

Gestión académica de la Educación Superior: una aproximación a la calidad y satisfacción estudiantil

Academic management in higher education: An approach to student quality and satisfaction

Marco Mauricio Rosales Cevallos, Nancy Cristina Uquillas Jaramillo

Resumen

La investigación surge por las limitaciones identificadas por el estudiante universitario en la calidad del servicio académico de las instituciones de educación superior. En la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Latacunga, se observan restricciones en los procedimientos administrativos, infraestructura y atención individualizada lo que provoca diferentes percepciones entre los alumnos. El objetivo principal consistió en evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes para la identificación de la percepción de la calidad del servicio académico. La muestra estuvo compuesta por 185 estudiantes del departamento de ciencias humanas y sociales según un muestreo no aleatorio – intencional. El cuestionario suministrado se basó en el modelo SERVPERF ajustado al contexto universitario. Los resultados determinaron como elementos cruciales de la percepción de calidad a las dimensiones tangibilidad y confiabilidad, las cuales explicaron el 69,19% de la variación total. Además, se verificó una correlación elevada y relevante $r = 0,863$ entre la calidad del servicio y la satisfacción, corroborando que el estudiantado aprecia tanto las condiciones físicas como la exactitud y el cumplimiento de los procedimientos administrativos. Se concluyó que la administración académica eficiente y enfocada en el estudiante es esencial para potenciar la calidad percibida, puesto que incrementan los grados de satisfacción de los estudiantes. Por lo tanto, es un fundamento para la toma de decisiones institucionales dirigidas a optimizar la experiencia educativa en la educación superior.

Palabras clave: Gestión académica; Calidad del Servicio; Satisfacción Estudiantil; Calidad Educativa; Evaluación del Servicio.

Marco Mauricio Rosales Cevallos

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE | Quito | Ecuador | mmrosales@espe.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-9840-3761>

Nancy Cristina Uquillas Jaramillo

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE | Quito | Ecuador | ncuquillas@espe.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-9840-3761>

<https://doi.org/10.46652/runas.v6i11.263>

ISSN 2737-6230

Vol. 6 No. 11 enero-junio 2025, e250263

Quito, Ecuador

Enviado: febrero 20, 2025

Aceptado: mayo 09, 2025

Publicado: mayo 18, 2025

Continuous Publication

Abstract

This research arose from the limitations identified by university students in the quality of academic service at higher education institutions. At the University of the Armed Forces (ESPE Latacunga), restrictions in administrative procedures, infrastructure, and individualized attention are observed, which leads to different perceptions among students. The main objective was to evaluate the degree of student satisfaction in order to identify their perception of the quality of academic service. The sample consisted of 185 students from the Department of Humanities and Social Sciences, using a non-random, purposive sampling. The questionnaire administered was based on the SERVPERF model adjusted to the university context. The results determined the dimensions of tangibility and reliability as crucial elements of quality perception, which explained 69.19% of the total variation. In addition, a high and significant correlation ($r = 0.863$) was verified between service quality and satisfaction, corroborating that students value both the physical conditions and the accuracy and compliance of administrative procedures. It was concluded that efficient, student-centered academic administration is essential for enhancing perceived quality, as it increases student satisfaction. Therefore, it is a foundation for institutional decision-making aimed at optimizing the educational experience in higher education.

Keywords: Academic Management; Service Quality; Student Satisfaction; Educational Quality; Service Evaluation.

Introducción

En el panorama actual de la educación universitaria, la calidad del servicio académico y la satisfacción de los estudiantes se han establecido como factores esenciales para valorar el rendimiento institucional, la administración académica un elemento crucial de las universidades, conlleva la observancia de regulaciones y la organización curricular además garantiza los procesos eficaces que se ajusten a las expectativas y requerimientos del alumno (Mireles Vázquez & García García, 2022). En este contexto, la conexión entre la percepción de calidad del servicio y el grado de satisfacción de los estudiantes se transforma en un pilar estratégico para asegurar el éxito en la educación y la lealtad del alumno dentro del sistema universitario.

No obstante la administración académica en los centros de educación superior no siempre satisface de manera apropiada las exigencias y expectativas de los alumnos, lo que provoca insatisfacción, desánimo y en numerosas situaciones, abandono escolar. Este inconveniente se intensifica cuando los procedimientos administrativos son ineficientes, la atención al alumno es insuficiente o los medios de comunicación no son nítidos ni eficaces. La ausencia de una cultura enfocada en el alumno impacta de manera negativa en su experiencia académica y consecuente en la reputación y competitividad de la institución (Leoncio et al., 2022).

A nivel mundial investigaciones han demostrado que más del 30% de los alumnos de nivel universitario expresan descontento con la calidad del servicio que reciben, particularmente en sectores como los servicios administrativos, la asistencia académica y los recursos bibliográficos. Igualmente, el estudio (Douglas et al., 2019), revela que únicamente el 62% de los alumnos piensan que sus instituciones educativas satisfacen las expectativas de calidad en servicios académicos. Esta desigualdad demuestra la importancia de implementar modelos de administración más eficaces, empáticos y enfocados en el resultado.

En Ecuador especialmente en la ciudad de Latacunga la circunstancia no es ajena, pese a los intentos de mejorar la calidad de la educación, los sondeos institucionales muestran que un segmento considerable de los alumnos no se encuentra totalmente contento con el trato recibido en los servicios académicos y administrativos (Corona, 2019). En la Universidad de las Fuerzas Armadas varios elementos como la sensación de demora en los trámites, la ausencia de apoyo académico y la limitada retroalimentación del profesorado, impactan en la experiencia de los estudiantes y cuestionan la eficacia de la administración académica.

Este estudio se basa en la necesidad de explorar en profundidad la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del estudiante, factores de acuerdo con el modelo SERPERF facilitan una evaluación completa de la percepción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos. Entendiendo la interacción de estos elementos se podrán elaborar tácticas más efectivas para mejorar la administración académica, incrementar la satisfacción de los estudiantes y aportar a la mejora constante de la educación superior (Rodrigues et al., 2020).

La investigación va a diagnosticar el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Universidad de las Fuerzas Armadas en Latacunga con la aplicación de estadística descriptiva en indicadores de varianza de rotación. Se va a identificar los factores clave asociados a la percepción de la calidad del servicio académico y Establecer la correlación de calidad y satisfacción reportados por los estudiantes.

Desarrollo teórico

Calidad del Servicio

La definición de calidad del servicio puede brindarse desde la perspectiva de cómo los consumidores o usuarios del servicio lo juzgan en función de su experiencia. El concepto de calidad del servicio en la literatura sobre servicios se basa en la calidad percibida (Torres Escobar, 2023), definen la calidad percibida como el juicio del consumidor sobre la experiencia general o la superioridad de una entidad. La calidad percibida también se considera una forma de actitud relacionada con la satisfacción, aunque no es lo mismo, y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción del rendimiento (Rowley, 1996).

Según Parasuraman (Mulyono et al., 2020), la percepción del consumidor sobre la calidad del servicio resulta de comparar las expectativas previas a la recepción del servicio con la experiencia real. En las instituciones de educación superior, la percepción de la calidad del servicio puede ser el resultado de la evaluación de diversas experiencias de servicio de un estudiante, que pueden abarcar desde encuentros con personal administrativo hasta encuentros con profesores, bibliotecarios y personal de seguridad. Si una institución proporciona servicios consistentemente a un nivel que supera las expectativas del cliente, estos se evaluarán como de alta calidad; si no cumplen con las expectativas del cliente, se considerarán de baja calidad.

En el sector de la educación superior, la calidad del servicio se considera un determinante clave del desempeño de las instituciones de educación superior y, en vista de esto, Zamorano et al. (2018), proponen que la calidad del servicio se defina como la conformidad con las especificaciones de los estudiantes. Esto implica que son los estudiantes de una institución de educación superior quienes definen la calidad. Los estudiantes determinan el valor percibido o cognitivo de los servicios con base en su experiencia previa con el servicio prestado y, por lo tanto, las expectativas de los estudiantes, el proceso de prestación de servicios y los resultados de los servicios de las instituciones de educación superior influyen en la calidad percibida del servicio.

Satisfacción estudiantil

La conceptualización del constructo de satisfacción puede distinguirse en términos de la transacción específica o la marca específica. Ponce (2021), argumenta que la satisfacción específica de la transacción y la marca limita la satisfacción a una ocasión específica, mientras que la satisfacción acumulada del cliente se refiere a la evaluación general basada en diversas experiencias de compra y consumo de un servicio a lo largo del tiempo. La satisfacción del cliente puede considerarse como una función de todas las transacciones previas y específicas.

Los investigadores se enfrentan al reto de crear una definición estándar para el concepto de satisfacción del estudiante y, por lo tanto, es necesario seleccionar y modificar una teoría de la satisfacción del cliente que pueda explicar su significado (Farahmandian, 2019). La satisfacción puede definirse como el estado que experimenta una persona que ha experimentado un rendimiento o un resultado que cumple sus expectativas y percibe dicho rendimiento. La satisfacción también es definida por Onditi & Wechuli (2019), como el desempeño intencional que da como resultado el contentamiento de uno.

El concepto de satisfacción en el contexto de la educación superior se centra en la comunidad estudiantil. Onditi & Wechuli (2019), definen la satisfacción estudiantil como la apreciación subjetiva del estudiante sobre los numerosos resultados y experiencias relacionados con la educación, así como sobre su formación continua y la repetición de experiencias en la vida universitaria. La satisfacción estudiantil también es la actitud a corto plazo que resulta de la evaluación de su experiencia con el servicio educativo recibido. Las instituciones de educación superior suelen preocuparse por la satisfacción estudiantil debido a su impacto en la motivación estudiantil, la captación de nuevos estudiantes y la retención de los ya existentes.

Los estudiantes son los clientes clave de las instituciones de educación superior, Salinda Weerasinghe et al. (2019), afirman que la satisfacción estudiantil se construye continuamente a través de las experiencias en el campus durante su periodo de estudios. La satisfacción estudiantil es crucial, ya que los estudiantes satisfechos podrían regresar a sus instituciones anteriores para continuar sus estudios o matricularse en nuevos cursos. En vista de esto, las instituciones de educación superior deben hacer todos los esfuerzos posibles para cumplir y superar las expectativas de sus estudiantes a fin de garantizar la sostenibilidad de sus operaciones.

Calidad del servicio y satisfacción estudiantil en instituciones de Educación Superior

En el contexto de la educación superior, el estudiante se considera un cliente clave. El primer autor en introducir el concepto de estudiantes como clientes en la educación superior fue Salinda Weerasinghe et al. (2019), y por lo tanto, la satisfacción estudiantil se considera un buen indicador de la calidad de la enseñanza en las instituciones de educación superior y también una medida de los resultados del proceso educativo. Sin embargo, medir la satisfacción estudiantil no es una tarea fácil y los autores difieren en cuanto a qué indicadores utilizar para medirla.

Existe la pregunta de si la satisfacción del cliente es un antecedente de la calidad del servicio o si es la calidad del servicio la que conduce a la satisfacción del cliente. Rimarachín Cabrera (2019), opinan que la satisfacción del cliente es un antecedente de la calidad del servicio, la calidad del servicio conduce a la satisfacción del cliente. Investigadores como Rimarachín Cabrera, (2019); Salinda Weerasinghe et al. (2019), han proporcionado evidencia empírica que respalda la opinión de que la calidad del servicio es un precursor de la satisfacción del cliente, como lo citan.

Por lo que se proponen dos hipótesis a ser verificadas en el presente estudio.

- **H0:** La gestión académica en la educación superior no tiene una relación significativa con la percepción de calidad del servicio ni con la satisfacción estudiantil en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Latacunga.
- **H1:** La gestión académica en la educación superior tiene una relación significativa con la percepción de calidad del servicio y la satisfacción estudiantil en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Latacunga.

Metodología

La metodología de acuerdo con Ikechukwu (2019), son los procedimientos, técnicas y herramientas empleados de forma sistemática y organizada para realizar una investigación científica. Esto facilitó el proceso desde el planteamiento del problema hasta la interpretación de los resultados garantizando la validez y fiabilidad de la investigación, se determinó la aplicación del enfoque cuantitativo para responder a los objetivos planteados y aseguró que los datos recabados sean relevantes y beneficiosos para el proceso de toma de decisiones

El enfoque cuantitativo se caracteriza por la recopilación y análisis de datos numéricos con el objetivo de interpretar fenómenos, determinar vínculos entre variables y verificar hipótesis de forma imparcial. De acuerdo con Pérez et al. (2015), este método se fundamenta en la evaluación exacta de variables mediante herramientas estructuradas cuestionario o encuestas, posibilitando la aplicación de técnicas estadísticas para examinar los resultados. Su objetivo principal es extender los descubrimientos a una población basado en pruebas empíricas.

Diseño del estudio

El diseño descriptivo es un tipo de investigación cuyo propósito principal es observar, documentar, examinar y detallar las propiedades de un fenómeno o población en un momento determinado sin alterar las variables. De acuerdo con Albayero et al. (2020), este diseño facilita la obtención de una perspectiva minuciosa y exacta de una situación tal como sucede en la realidad, mediante la recopilación de datos medibles. Se emplea para reconocer conductas, percepciones, puntos de vista o circunstancias particulares de un grupo social.

En este estudio se utilizó un enfoque correlacional con el objetivo de determinar el nivel de correlación entre dos factores esenciales la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en el marco de la administración académica. Este tipo de análisis examina si hay relación estadística relevante entre ambas variables y hasta qué punto se afectan entre sí (Selatan, 2021). Resulto apropiado el método correlacional ya que posibilitó analizar los patrones de conducta de los alumnos en relación a los servicios obtenidos, sin la necesidad de alterar ninguna de las condiciones evaluadas.

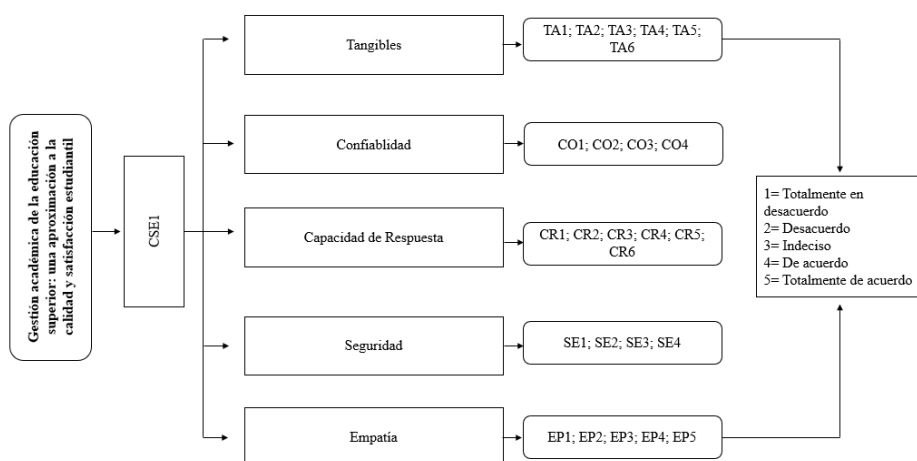
Muestra

La muestra estuvo conformada por 185 estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Latacunga como subgrupo de la población de interés acerca de la cual se recopilaron los datos, son determinados y delimitados con exactitud siendo un valor representativo de la dicha población para lo cual se empleó un muestreo no probabilístico de tipo intencional donde se incorporaron para el estudio a 5 paralelos del departamento de ciencias humanas y sociales.

Diseño y confiabilidad del Instrumento

La herramienta para la recolección de datos será un cuestionario estructurado que se basa en el modelo SERVPERF ajustado al entorno educativo, este recurso posibilita evaluar la opinión de los alumnos acerca de la calidad del servicio que recibieron en diversas áreas académicas y administrativas (Pandya & Mehta, 2020). El cuestionario se compone de ítems repartidos en cinco dimensiones fundamentales: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía cada componente examinó elementos particulares del servicio universitario desde el punto de vista de cada estudiante. Las respuestas se evaluarán a través de una escala Likert de 5 puntos de 1= totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo.

Figura 1. Construto de investigación



Fuente: elaboración propia.

La confiabilidad del estudio fue obtenida a través del coeficiente alfa de Cronbach. Dicha técnica permite evaluar la fiabilidad o uniformidad interna de una herramienta de recopilación de datos como encuestas o escalas. De acuerdo con Villalobos (2019), este coeficiente muestra cuan íntimamente vinculados están los elementos de una escala, su valor varío entre 0 y 1 donde se considera aceptable un alfa superior a 0,70 para garantizar la confiabilidad del instrumento, el coeficiente más elevado incrementa la coherencia entre los elementos del cuestionario. Por lo tanto, el alfa de Cronbach resulta crucial para asegurar que los resultados logrados representen de manera precisa y estable lo que se pretende medir.

Tabla 1. Alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Tangibles	,902	6
Confiabilidad	,923	4
Capacidad de Respuesta	,916	6
Seguridad	,925	4
Empatía	,931	5
Total	,976	25

Fuente: resultados obtenidos del software SPSS.

Los resultados del coeficiente Alfa de Cronbach demostraron un elevado grado de fiabilidad en las dimensiones analizadas del instrumento empleado, todas las subescalas exceden el límite mínimo aceptable de 0,70 lo que señala que los elementos agrupados en cada dimensión mantienen una relación estrecha y miden de manera coherente el mismo constructo, específicamente la dimensión Empatía alcanza la mayor puntuación .931 seguida por seguridad .925 y confiabilidad .923 lo que indica una sólida consistencia interna en elementos relacionados con el trato humano y la confianza en el servicio.

El valor de fiabilidad del instrumento .976 evidencia una magnífica cohesión global del cuestionario lo que asegura que los datos obtenidos son robustos y apropiados para llevar a cabo análisis estadísticos más sofisticados como el análisis factorial. Estos hallazgos corroboran la pertinencia del instrumento para analizar la calidad y satisfacción de los estudiantes en el ambiente universitario.

Resultados

Los resultados en el estudio fueron una exposición clara y organizada de los descubrimientos derivados del análisis de la información recopilada, sin abarcar interpretaciones ni evaluaciones individuales. De acuerdo con Mendoza & Ramírez (2020), esta sección presentó a través de tablas, diagramas y explicaciones numéricas, las respuestas a los objetivos propuestos y demostró si las hipótesis fueron respaldadas o acertadas. Su objetivo fue exponer de manera imparcial que los datos revelaron facilitando al lector la observación del comportamiento de las variables estudiadas y estableciendo una base firme para el debate e interpretación posterior.

Tabla 2. Perfil Socio demográfico

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	41	22,2
	Femenino	144	77,8
Edad	Menos de 18 años	160	86,5
	19 - 22	22	11,9
	23 - 25	2	1,1
	Mayor a 26 años	1	,5
Estado civil	Soltero	175	94,6
	Casado	10	5,4
Permanencia en la universidad	Menos de 1 año	29	15,7
	1 - 2 años	48	25,9
	2 - 4 años	68	36,8
	4 - 6 años	36	19,5
	Más de 6 años	4	2,2
Total		185	100,0

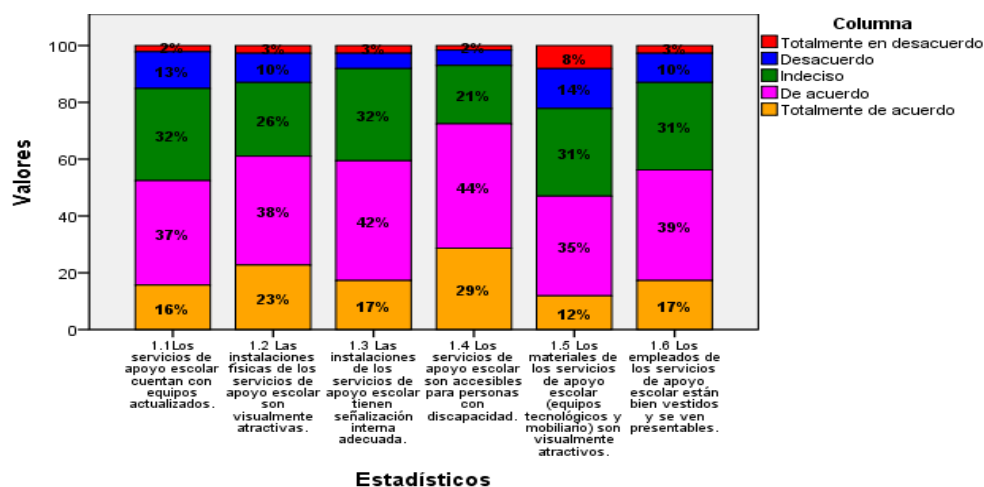
Fuente: elaboración propia.

El perfil sociodemográfico de los participantes mostró una muestra mayoritaria femenina constituyendo el 77,8% del total, lo que indica un incremento en la participación de mujeres en la investigación. Respecto a la edad, la mayor parte de los participantes en la encuesta tenía menos de 18 años 86,5% lo que demuestra que el grupo evaluado se refiere principalmente a estudiantes en las primeras fases de su educación universitaria. Respecto al estado civil, se observó que el 94,6%

estaban solteros, un número que se anticipa en entornos académicos de nivel avanzado, esto concuerda con estudios de Mendoza & Ramírez (2020).

En relación con la duración de la estancia en la universidad se resaltó que la mayoría de los individuos se resaltó que la mayoría de los individuos tenía entre 2 y 4 años realizando sus estudios 36,8% seguido por aquellos de 1 a 2 años 25,9% lo que sugiere que la mayoría ya había acumulado suficientes experiencias con los servicios académicos para realizar juicios fundamentados sobre su calidad. Esta información ofrece una base firme para analizar las percepciones de los alumnos basándose en su entorno educativo y camino académico (Dzwigol, 2022).

Figura 2. Tangibles

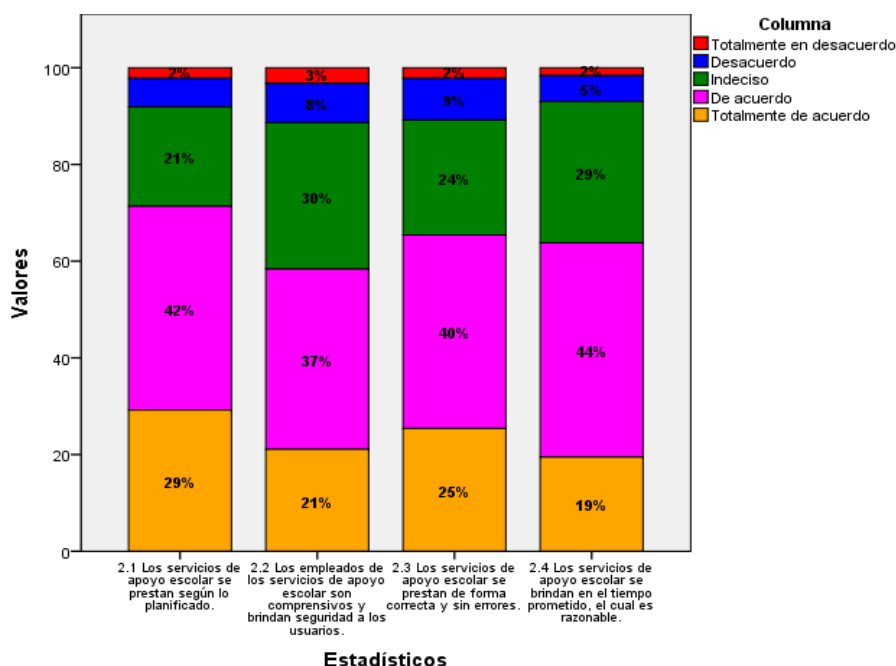


Fuente: resultados obtenido del software estadístico SPSS.

La dimensión tangible muestra la manera que los alumnos perciben los elementos físicos y visuales de los servicios de asistencia escolar, en aspectos como la rotulación interna y el acceso para personas con discapacidad, se registraron altos grados de conformidad, con porcentajes combinados de acuerdo y totalmente de acuerdo que exceden el 70% lo que refleja una visión favorable hacia la infraestructura inclusiva y ordenada de la institución, esto se alinea con Mireles Vázquez & García García (2022), quienes identificaron tangibles para medir la calidad del servicio. Esto indica que la universidad ha conseguido progresos significativos en cuanto a accesibilidad y dirección física en el campus.

No obstante, otros factores como el aspecto de los muebles y la modernización del equipo tecnológico muestran grados significativos de incertidumbre entre el 33% y el 39%, lo que podría sugerir experiencias diversas o ausencia de uniformidad en la entrega de estos servicios, lo que amplía los trabajos de Leoncio et al. (2022). el modelo señala los elementos físicos instalaciones, equipo y personal influyen en la percepción del usuario. A pesar de que hay un porcentaje significativo de alumnos contentos con el personal y la atención al cliente, estas respuestas dispersas muestran posibilidades de mejora en la actualización de recursos y normalización de la calidad visual en todos los aspectos del ambiente educativo.

Figura 3. Confiabilidad

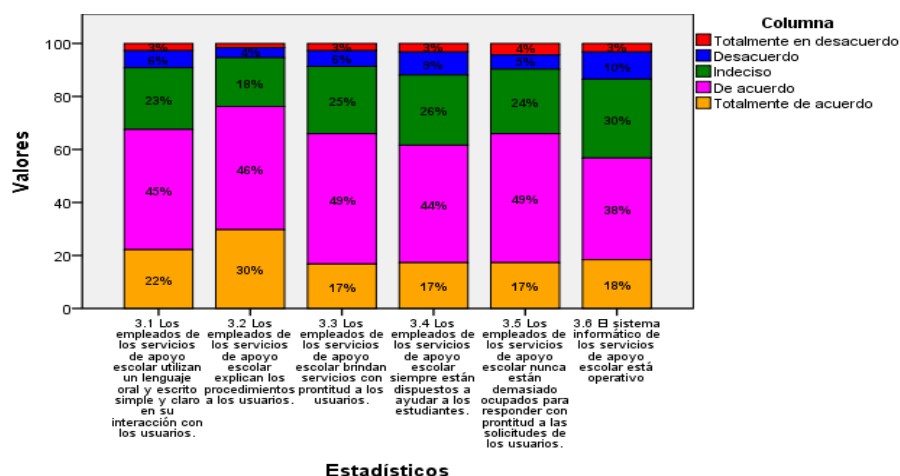


Fuente: resultados obtenidos del software estadístico SPSS.

La dimensión confiabilidad demostró que un gran número de estudiantes considero que los servicios de asistencia escolar se proporcionan de manera organizada, sin fallos y en un plazo razonable. Entre el 40% y el 44% de los participantes en la encuesta concordaron con estas declaraciones, evidenciando una apreciación positiva sobre la exactitud y el cumplimiento de lo prometido por la institución, esto aporta a los estudios de Douglas et al. (2019), que consideran la dimensión más crítica de la calidad del servicio. Este resultado indica que los procesos académicos y administrativos son vistos como estructurados y eficaces.

No obstante, los porcentajes de respuesta totalmente de acuerdo fueron bastante bajos variando entre el 19% y el 29% lo que señala que existe un espacio para reforzar la confianza del alumno en la realización de los servicios. La existencia de porcentajes indecisos también revela la necesidad de potenciar la comunicación y la transparencia institucional, para que los usuarios puedan apreciar con más claridad el compromiso, la puntualidad y la responsabilidad de los participantes en la administración académica, esto se alinea con Corona (2019), que implica prestar el servicio prometido de forma segura y exacta.

Figura 4. Capacidad de respuesta

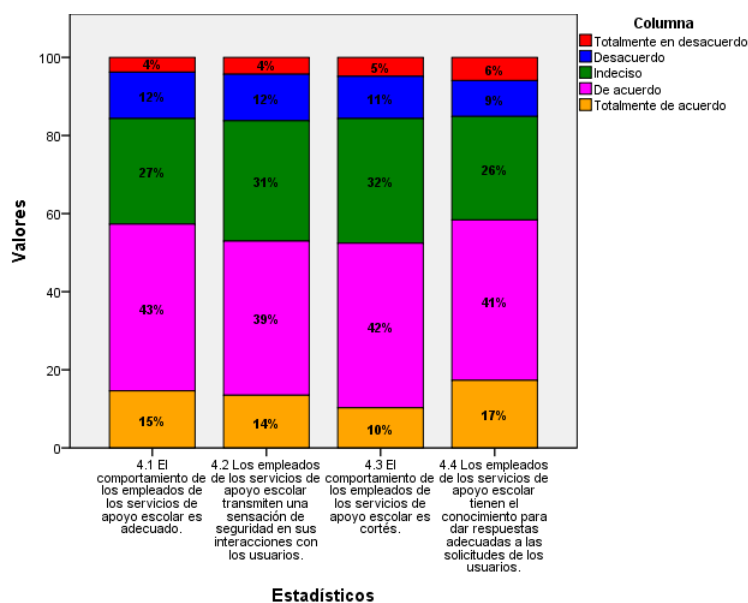


Fuente: resultados obtenidos del software estadístico SPSS.

La dimensión capacidad de respuesta refleja una evaluación predominante favorable de los alumnos en particular en aspectos vinculados con la disposición del personal. Un 49% sostuvo que los trabajadores siempre están dispuestos a brindar asistencia mientras que un 45% señaló que emplean un lenguaje claro en sus relaciones, este tema amplía los trabajos realizados por Rodríguez et al. (2020), que define como la disposición del personal brinda un servicio rápido. Además, un 44% opinó que los servicios se proporcionan de manera rápida lo que señaló que la atención es adecuada en la mayoría de las situaciones, estos resultados demostraron un compromiso institucional con la rapidez y la excelencia en el servicio al usuario.

Sin embargo, se observaron grados significativos de incertidumbre con el 30% en la descripción de procedimientos y el 24% en relación a la disponibilidad del personal, lo que podría indicar una falta de uniformidad en el servicio o diferencias dependiendo del sector. Respecto al sistema informático un 46% concordó que sigue funcionando, aunque un 10% expresó estar en desacuerdo, reflejando que aún existen aspectos tecnológicos por optimizar, este análisis aporta una perspectiva significativa con Torres Escobar (2023), que la rapidez con la que se atiende al cliente genera confianza y satisfacción. Estas cifras muestran la percepción global es positiva, incrementar la consistencia en el cuidado y asegurar la funcionalidad de los sistemas puede potenciar aún más la satisfacción de los estudiantes.

Figura 5. Seguridad

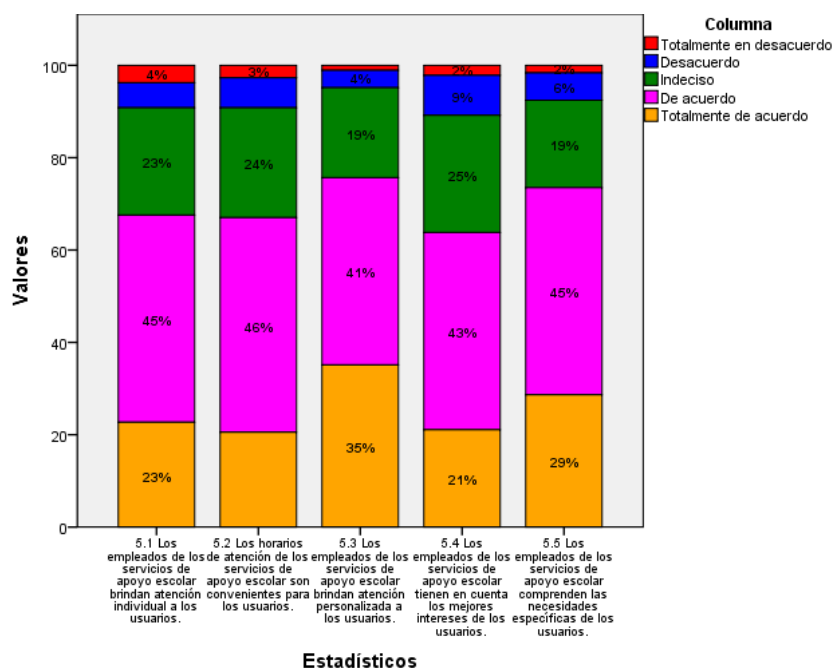


Fuente: resultados obtenidos del software estadístico SPSS.

El aspecto Seguridad demostró que los alumnos sienten un trato apropiado y fiable por parte del personal de asistencia escolar. Específicamente el 43% sostuvo que la conducta de los empleados es adecuada mientras que el 39% indicó que estos transmiten seguridad durante las interacciones, esta dimensión concuerda con Torres Escobar (2023), la seguridad es importante en servicios donde los usuarios enfrentan a incertidumbre en contexto académico. Además, un 42% admitió que el personal se comporta con amabilidad, o que resulta crucial para fomentar la confianza y el bienestar en el ambiente universitario. Estos porcentajes evidencian que las posturas del personal aportan de manera positiva a la percepción de la calidad del servicio.

No obstante, el 26% y el 32% de los alumnos expresaron su conformidad con estos elementos, los porcentajes de indecisión también fueron significativos ubicándose entre el 11% y el 12%. En lo que respecta al conocimiento del personal para atender solicitudes, un 41% concordó y un 17% estuvo completamente de acuerdo, lo que evidencia una valoración positiva, aunque con posibilidades de mejora. Estos resultados se percibe positivamente la seguridad, fortalecer la capacitación del personal y su trato cercano puede incrementar aún más la confianza y satisfacción de los estudiantes, en complemento a los resultados previos (Mulyono et al., 2020), destaca el trato amable, competencia y atención personalizada que impacta al estudiante.

Figura 6. Empatía



Fuente: resultados obtenidos del software estadístico SPSS.

La dimensión Empatía evidencio una visión usualmente positiva de los estudiantes respecto al trato que recibieron, el 45% expreso su conformidad en que reciben atención personalizada mientras que un 23% se manifestó completamente conforme, lo que indica un empeño institucional en proporcionar un servicio a medida, en complemento a los resultados previos (Zamorano et al., 2018), destaca la empatía no solo como atención individual, también la flexibilidad en los horarios, respeto y adaptación a las particularidades del estudiante. Además, el 48% considero que los horarios de atención son apropiados y un 24% adicional lo consideró completamente apropiado lo que evidencia una planificación adaptada a las demandas de los estudiantes.

En Contraposición el 43% sostuvo que los trabajadores consideran sus intereses mientras que el 45% considero que entienden sus necesidades particulares lo que fortalece la sensación de proximidad y sensibilidad del personal hacia los usuarios. A pesar que los porcentajes de desacuerdo fueron bajos, se resalta una considerable presencia de respuestas insatisfactorias entre el 19% y el 25% lo que muestra posibilidades para potenciar la comunicación directa y la constancia en el trato personalizado, con el objetivo de robustecer aún más la experiencia estudiantil, aporta una perspectiva importante (Ponce, 2021), destaca la empatía del personal administrativo y docente validando el impacto de un trato personalizado.

Tabla 3. Kaiser Meyer Olkin KMO y prueba de Bartlett

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,964
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	4659,990
	gl	300
	Sig.	0,000

Fuente: resultados obtenidos software estadístico SPSS.

La prueba Kaiser Meyer Olkin KMO presentó un resultado de 0,964 lo que señala una excelente adecuación de la muestra para llevar a cabo un análisis factorial (Farahmandian, 2019). Este resultado indica que los datos obtenidos muestran una correlación significativa entre ellos, lo que los hace adecuados para detectar elementos latentes que explican la percepción de calidad del servicio académico. Según los estándares metodológicos se considera optimo un valor que supera el 0,90 lo que corrobora la solidez del instrumento utilizado.

Adicionalmente la prueba de esfericidad de Bartlett demostró ser significativo chi-cuadrado=4659,990 gl=300 sig= 0,000 corroborando que las relaciones entre las variables no son fruto de la casualidad. Esta relevancia estadística posibilita descartar la hipótesis nula de autonomía entre las variables, lo que respalda la implementación del análisis factorial (Onditi & Wechuli, 2019). En resumen, los dos hallazgos corroboran la estructura interna del cuestionario empleado y facilitan el estudio de elementos esenciales que influyen en la percepción del servicio académico.

Tabla 4. Varianza Total Explicada

Componente	Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado
Tangibles	11,001	44,003	44,003
Confiabilidad	6,298	25,191	69,194

Fuente: resultados obtenidos con software estadístico SPSS.

Los resultados del análisis de varianza total explicada posibilitaron la identificación de dos elementos clave vinculados a la percepción de la calidad del servicio académico. Tangibles explico un 44,003% de la varianza lo que señala que las condiciones físicas, la condición de los equipos y el aspecto del personal influyen de manera considerable en la valoración que los estudiantes hacen del servicio proporcionado (Salinda Weerasinghe et al., 2019). Este descubrimiento subraya la relevancia de conservar ambientes visualmente atractivos y adecuadamente equipados como componentes esenciales de la experiencia educativa.

El segundo elemento confiabilidad contribuyó un 25,191% más, llegando a un acumulado del 69,194% de la varianza explicada. Esto demuestra que la seguridad en la entrega del servicio,

la observancia de los plazos fijados y la exactitud en los procedimientos también son factores cruciales para los alumnos (Rimarachín Cabrera, 2019). En conjunto estos dos elementos explican de forma relevante la percepción mundial de calidad, corroborando su importancia en la administración académica universitaria y respaldando su robustecimiento como táctica institucional.

Tabla 5. Matriz de Componentes Rotados

Matriz de componentes rotados ^a		
	Componente	
	Tangibles	Confiabilidad
TA1	,347	,708
TA2	,207	,864
TA3	,279	,827
TA4	,374	,707
TA5	,726	,439
TA6	,715	,589
CO1	,757	,465
CO2	,755	,530
CO3	,764	,525
CO4	,782	,517
CR1	,584	,789
CR2	,432	,730
CR3	,743	,524
CR4	,786	,334
CR5	,787	,402
CR6	,801	,305
SE1	,811	,272
SE2	,811	,270
SE3	,746	,257
SE4	,815	,348
EP1	,747	,333
EP2	,777	,375
EP3	,729	,361
EP4	,756	,448
EP5	,779	,445

Fuente: resultados obtenidos por software estadístico SPSS.

La matriz de elementos rotativos factores rotativos facilitó la agrupación de los componentes del instrumento en dos factores clave tangibles y confiabilidad reunió elementos con cargas elevadas superiores a .700 tales como TA5 (.726) CO4 (.782) CR5 (.787) y SE1 (.811) corroborando que los alumnos aprecian particularmente los elementos físicos, tecnológicos y visuales del ambiente académico (Salinda Weerasinghe et al., 2019). Esto implica que la infraestructura, los equipos y el aspecto del personal tienen un impacto directo en su visión del servicio académico.

Por otro lado, el componente confiabilidad se enfocó en elementos como TA2 (.864), TA3 (.827) TA4 (.707) Y CR2 (.730) lo que evidencia la relevancia de la exactitud, el cumplimiento de lo prometido y el cuidado seguro en la experiencia del estudiante (Rimarachín Cabrera, 2019). La distinción evidente entre ambos elementos demuestra una robusta estructura del instrumento y facilita la comprensión de que la percepción de calidad no solo se fundamenta en lo perceptible, también en la confianza y la constancia del servicio obtenido. Estos resultados orientan la toma de decisiones para optimizar la administración académica.

Tabla 6. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis	Rho de Spearman	Valor p	Grado de correlación	Decisión
(H ₀): La gestión académica en la educación superior no tiene una relación significativa con la percepción de calidad del servicio ni con la satisfacción estudiantil en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Latacunga	0,455	0,296	Baja	No Soportada
(H ₁): La gestión académica en la educación superior tiene una relación significativa con la percepción de calidad del servicio y la satisfacción estudiantil en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Latacunga.	0,863	0	Alta	Soportada

Fuente: elaboración propia.

El estudio de correlación de Spearman posibilitó determinar la conexión entre la administración académica, la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. El coeficiente de 0,863 y valor $p = 0,000$ respaldaron la hipótesis alternativa H1 lo que señala una correlación alta y significativa (Marcano Molano & Uribe Veintimilla, 2022). Este resultado corrobora que conforme se incrementa la percepción de la calidad de la administración académica también se eleva el grado de satisfacción de los alumnos en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Latacunga.

Por otro lado, se descartó la hipótesis nula H0 dado que su valor p superó el 0,05 y el nivel de correlación fue bajo $r = 0,455$. Estos descubrimientos corroboran que la calidad del servicio educativo no solo repercute en la percepción, también afecta directamente la experiencia y el bienestar del alumno. Por lo tanto, es crucial que la institución potencie sus prácticas administrativas y académicas como medio para incrementar los grados de satisfacción en su comunidad académica (Syahmer et al., 2022).

Discusión

Los resultados de este estudio evidenciaron que la visión de los estudiantes respecto a la calidad del servicio académico se basa en dos elementos esenciales tangibles y fiabilidad que en conjunto representan el 69,19% de la variabilidad, este descubrimiento concuerda con el modelo SERPERF sugerido por Benavides et al. (2023), en el que se argumenta que la calidad del servicio

se deriva de la comparación entre expectativas anteriores y percepciones subsiguientes, en particular en elementos como el aspecto físico y la seguridad del servicio. La predominancia del factor tangibles, que explica un 44% de la varianza, muestra que los alumnos aprecian de manera considerable la infraestructura, el estado de los equipos y la presentación del personal.

En el estudio de fiabilidad se demostró que los alumnos ven como importante el cumplimiento de lo comprometido, la exactitud en la prestación de servicios y la estructuración de los procedimientos administrativos. Este descubrimiento corrobora lo presentado por Olivero-Vega et al. (2022), quien señaló que una entidad que proporcionar servicios fiables, sin fallos y en el plazo previsto, es considerada de alta calidad. Sin embargo, los grados de respuesta totalmente de acuerdo fueron bajos, lo que podría ser interpretado como una indicación que hay vacíos en la prestación del servicio o en la comunicación de resultados, tal como señala Hasan et al. (2019), quienes argumentan que la falta de claridad en la experiencia del usuario puede influir en la percepción global de calidad.

El análisis factorial rotado reveló una estructura robusta en el instrumento de medición, la mayoría de los ítems presentaban cargas factoriales superiores a .700 lo que señala coherencia y uniformidad interna. Esto no solo confirma de manera empírica la herramienta utilizada también asegura que los constructos utilizados tangibles y confiabilidad reflejan con exactitud la experiencia del alumno en relación al servicio académico. Este tipo de evaluación estructural también ha sido empleada en investigaciones como la realizada por Mireles Vázquez & García García (2022), quien determinó que la calidad del servicio en contextos universitarios puede y debe evaluarse desde un enfoque multifactorial y empíricamente corroborado.

La prueba de correlación de Spearman permitió confirmar la hipótesis alternativa H1 mostrando una correlación estadísticamente significativa y alta $r = 0,863$ $p = 0,000$ entre la administración académica, la percepción de calidad y la satisfacción de los estudiantes. Este resultado concuerda con lo propuesto por Leoncio et al. (2022), quien argumentó que la satisfacción del alumno se basa directamente en la eficacia administrativa, el cuidado individualizado y la percepción de calidad del ambiente institucional. La eliminación de la hipótesis nula H_0 fortalece la noción de que una administración académica consistente y enfocada en el usuario puede producir experiencias educativas más gratificantes y sostenibles.

Para concluir los resultados de este estudio confirman que la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en la educación universitaria están vinculadas mediante una administración académica eficiente, tangible y confiable. Este resultado corrobora lo afirmado por Douglas et al. (2019), al indicar que la satisfacción del cliente en entornos educativos es acumulativa y surge de expectativas. Por lo tanto, potenciar la administración académica desde un enfoque centrado en el estudiante no solo potencia la imagen de la institución también favorece la permanencia, el desempeño escolar y la reputación de la universidad.

Conclusiones

Mediante la aplicación de estadística descriptiva a los indicadores de varianza de rotación se deduce que los alumnos tienen una visión positiva respecto a los servicios académicos. Las dimensiones evaluadas, tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía lograron elevadas tasas de acuerdo, en particular en aspectos como accesibilidad, atención al personal y acatamiento de los procedimientos. No obstante, también se detectaron grados significativos de indecisión y zonas con menos grado de consenso, lo que manifiesto la necesidad de robustecer la normalización como la innovación tecnológica y el servicio personalizado, con el fin de mejorar la experiencia de los estudiantes de forma integral.

El estudio permitió reconocer las dimensiones de tangibles y confiabilidad como elementos esenciales en la percepción de calidad del servicio académico las cuales a su vez explicaron el 69,19% de la varianza total en el análisis factorial. El elemento tangible vinculado a la infraestructura, equipos y presentación del personal, constituyo el 44,003% mientras que la fiabilidad relacionada con el cumplimiento, exactitud y organización del servicio contribuyó con el 25,191%. Estos descubrimientos demuestran que los alumnos aprecian tanto la existencia de circunstancias físicas apropiadas como la seguridad en la prestación eficaz del servicio. Por lo tanto, estos factores se establecen como componentes cruciales que deben tener en cuenta en el diseño y optimización de la administración académica en la educación universitaria.

Los resultados del estudio de correlación de Spearman mostraron una correlación elevada y relevante entre la percepción de calidad del servicio académico y la satisfacción de los estudiantes, con un coeficiente de $r = 0,000$ lo que posibilito el apoyo a la hipótesis opcional. Esto evidencia que a medida que se aprecia más la calidad de los servicios proporcionados por la administración académica se incrementa el grado de satisfacción reportado por los alumnos, Por lo tanto, se deduce que la calidad percibida es un indicador directo del nivel de satisfacción, lo que subraya la importancia de robustecer los procedimientos administrativos, la atención individualizada y la eficacia institucional como componentes estratégicos para optimizar la experiencia educativa.

Referencias

- Albayero, M., Tejada, M., & Cerritos, J. (2020). Una aproximación teórica para la aplicación de la metodología del enfoque mixto en la investigación. *Entorno*, 45(69), 45–50. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i69.9562>
- Benavides, F., Maldonado, J., Wasbrum Tinoco, W., & Arellano Montalvan, E. (2023). Gestión Académica y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de la Unidad Académica Especial Salinas - ESMA provincia de Santa Elena 2020. *Revista Universidad de Guayaquil*, 136(1), 1–11. <https://doi.org/10.53591/rug.v136i1.1777>
- Corona, J. (2019). Programas educativos de buena calidad, valoración de estudiantes vs expectativa de la benemérita universidad autónoma de puebla en México. *Revista Actualidades Investigativas En Educación*, 14(3), 1–20.

- Douglas, J., McClelland, R., & Davies, J. (2019). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 1–17. <https://doi.org/10.1108/09684880810848396>
- Dzwigol, H. (2022). Research methodology in management science. *Virtual Economics*, 5(1), 78–93. [https://doi.org/10.34021/ve.2022.05.01\(5\)](https://doi.org/10.34021/ve.2022.05.01(5))
- Farahmandian, S. (2019). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *IOSR Journal of Business and Management*, 12(4), 1–10. <https://doi.org/10.9790/487x-1246574>
- Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A., & Razak, M. Z. A. (2019). Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions. *International Business Research*, 1(3), 1–13. <https://doi.org/10.5539/ibr.v1n3p163>
- Ikechukwu, K. (2019). Igwebuike: An African Journal of Arts and Humanities. *IGWEBUIKE: An African Journal of Arts and Humanities*, 3(6), 41–52.
- Leoncio, J., Muñoz, R., Angel, I., Díaz, E., Isabel, Ú., & Miranda, R. (2022). La Satisfacción Estudiantil En La Educación Virtual: Una Revisión Sistemática Internacional. *Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 2(16), 1–17. <https://doi.org/10.37135/chk.002.16.11>
- Marcano Molano, P. G., & Uribe Veintimilla, A. M. (2022). Satisfacción estudiantil como un indicador de la calidad educativa. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 10(1), 1–6. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v10i1.520>
- Mendoza, A., & Ramírez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación*. Editorial Grupo Compás.
- Mireles Vázquez, M. G., & García García, J. A. (2022). Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación*, 46(2), 1–17. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Mulyono, H., HADIAN, A., PURBA, N., & PRAMONO, R. (2020). Effect of Service Quality Toward Student Satisfaction and Loyalty in Higher Education. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 1–10. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.929>
- Olivero-Vega, E., Vega-Sampayo, Y., Acosta-Prado, J. C., & Castro-Miranda, A. (2022). Relationship between innovation management and student satisfaction with their well-being at university. *Formacion Universitaria*, 15(4), 1–12.
- Onditi, E. O., & Wechuli, T. W. (2019). Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(7), 1–8.
- Pandya, S., & Mehta, P. (2020). A Review On Sentiment Analysis Methodologies, Practices And Applications. *International journal of scientific & technology research*, 9(2).
- Pérez, M., Ocampo, F., & Sánchez, K. (2015). Aplicación de la metodología de la investigación. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 6(11), 796–816. <https://doi.org/10.23913/ride.v6i11.130>
- Ponce, J. P. D. A. (2021). Articulación De Variables De Medición De Satisfacción Estudiantil Y Desempeño Docente En Entornos Virtuales En Escuelas De Negocios. *Palermo Business Review*, 6(2), 1–18.

- Rimarachín Cabrera, J. A. (2019). *Satisfacción Estudiantil y Calidad de la Educación en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad de Cajamarca].
- Rodrigues, R., Rosa, M. J., Sá, P. M., & Santinha, G. (2020). Quality management in higher education. Using SERVPERF to assess services quality. *International Conference on Quality Engineering and Management*, 6(2), 1–26.
- Salinda Weerasinghe, I. M., Lalitha, R., & Fernando, S. (2019). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 5(5), 1–7. <https://doi.org/10.12691/education-5-5-9>
- Selatan, S. (2021). Education Research Quantitative Analysis for Little Respondents: Comparing of Lisrel, Tetrad, GSCA, Amos, SmartPLS, WarpPLS, and SPSS. *Jurnal Studi Guru Dan Pembelajaran*, 4(2), 1–16. <https://e-journal.my.id/jsqp/article/view/1326>
- Syahmer, V., Nurcahyo, R., Gabriel, D. S., & Kristiningrum, E. (2022). Student satisfaction measurement in higher education. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.21924/chss.2.1.2022.28>
- Torres Escobar, G. A. (2023). Medición de la satisfacción estudiantil en universitarios desde el modelo SERVQUAL. *RHS-Revista Humanismo y Sociedad*, 11(1), 1–16. <https://doi.org/10.22209/rhs.v11n1a06>
- Villalobos, L. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Educación Superior*, 18(27), 96–99.
- Zamorano, C. O. C., Rodríguez, M. E. G., Acosta, A. M., & Ávila, L. C. F. (2018). Medición de la Satisfacción Estudiantil Universitaria: Un Estudio de Caso en Una Institución Mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 5(9), 1–14. <https://doi.org/10.13084/2175-8018.v05n09a14>

Autores

Marco Mauricio Rosales Cevallos. Oficial del Ejército Ecuatoriano con el grado militar de Teniente Coronel, es miembro del Colegio Oficial Internacional de Doctores, Docente e Investigador Universitario, PhD (C) en Ciencias de la Educación, por la Universidad Nacional de CUYO, Master en Docencia Universitaria por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Diplomado Superior en Gestión del Aprendizaje Universitario por la Escuela Politécnica del Ejército, Licenciado en Ciencias de la Educación por la Escuela Politécnica del Ejército, Licenciado en Ciencias Militares por la ESPE, Directivo y Docente de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Funciones cumplidas, Director del Departamento de Ciencias Humanas y Sociales ESPE Matriz, Subdirector de la UFA – ESPE Sede Latacunga, Jefe de Investigación y Vinculación con la Sociedad, Director del Departamento de Seguridad y Defensa de la Sede Latacunga, Rector y Vicerrector de dos Unidades Educativas de Fuerzas Armadas (Colegios Militares), Autor del Libro Productos de Aprendizaje: Generando el fortalecimiento del conocimiento científico en la educación militar, Autor de Capítulos de Libros y de varios Artículos Científicos, Gestor y colaborador del Sistema Educativo Ecuatoriano en todos sus niveles.

Nancy Cristina Uquillas Jaramillo. Doctorante en Educación, Maestría en Educación, Maestría en Pedagogía para la enseñanza del inglés. 20 años de experiencia en instituciones educativas. Docente investigadora universitaria. editora de revistas a nivel internacional, autora de contenidos educativos.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.