

Calidad de servicio de las instituciones privadas de educación superior

Caterina Clemenza, Humberto Azuaje** y Rubén Araujo****

Resumen

El artículo tiene como objetivo determinar la calidad de los servicios prestados por las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, estado Zulia. Para la consecución del objetivo planteado se procedió a describir y analizar los constructos teóricos inherentes a la prestación de servicios. La investigación es de tipo descriptivo con diseño no experimental, transeccional y de campo. La población estuvo conformada por los estudiantes cursantes activos de las diferentes instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago. El tamaño de la muestra se determinó a través de muestreo aleatorio simple con asignación proporcional para cada estrato de la población. El instrumento de recolección de datos está constituido por un cuestionario estructurado, contentivo de la variable que se pretende estudiar, basado en el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio, el cual fue validado por expertos. La confiabilidad se determinó a través del coeficiente de Alpha Cronbach. Los resultados de la investigación indican que los clientes presentan un nivel de expectativas “muy alto” y un nivel de percepción “alto”, con respecto a los componentes de la calidad de los servicios, ambas dimensiones referidas en la escala “muy bajo/muy alto”. En la escala de satisfacción “muy insatisfecho/muy satisfecho”, el

(*) Doctora en Ciencias Gerenciales. Postdoctora en Ciencias de la Educación. Profesora – investigadora Titular adscrita al Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. Acreditada al Programa de Promoción al Investigador (PPI-ONCTI). E-mail: caterinaclemenza@yahoo.es

(**) Magíster en Gerencias de Empresas. mención Gerencia de Mercadeo. azuaje Humberto@yahoo.com

(***) Doctor en Ciencias Gerenciales. Economista, comunicador social. Profesor-investigador del Núcleo Costa Oriental del Lago de la Universidad del Zulia. Acreditado al PPI -ONCTI. e-mail raraujove@yahoo.es

nivel de satisfacción de los clientes es “un poco insatisfecho”, siendo el nivel de percepción menor al nivel de expectativas. En general, el nivel de calidad de los servicios se considera “bajo”.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, instituciones privadas de educación superior, SERVQUAL.

Service quality of private institutions Higher Education

Abstract

The article must like objective determine the quality of served by the Deprived Institutions of Superior Education in La Costa Oriental del Lago de Maracaibo, Estado Zulia. In order to reach this goal, the theoretical constructs inherent to the quality of the services were described and analyzed. This investigation is descriptive in type with non-experimental design, transectional and field methodology. Active students, described as clients, from the different Private Institutions of Higher Education on La Costa Oriental del Lago de Maracaibo constituted the population studied. The sample size was determined through simple random sampling with proportional assignment for each population layer. The data recollection instrument is conformed by a structured questionnaire which contains the variable to be studied based on model SERVQUAL to measure the quality on watch it was validated by service quality and methodology of the investigation experts. The reliability of this instrument was determined through the Alpha Cronbach coefficient. The investigation results indicated that clients showed a “Very High” expectation level and a “High” perception level, with respect to the components of services quality, both dimensions referred to the scale “Very Low/Very High”. In the satisfaction scale “Very Unsatisfied/Very Satisfied”, the level of satisfaction of the clients is “A Little Unsatisfied”, the perception level being lower than the expectation level. In general, the level of service quality is considered “Low”, in the scale “Very Low/Very High”.

Key words: Service Quality, Satisfaction, Private Institutions of Higher Education, SERVQUAL.

Introducción

Es innegable la relación histórica entre el sistema científico-tecnológico y la sociedad en su conjunto, dado que la actividad científica y tecnológica es

concebida como estrategia social para la superación de la pobreza y del atraso social. Esta realidad enmarcada en el orden internacional del capitalismo orienta la modernización y la producción tecnológica de intercambio en las sociedades dominantes, donde la producción, comercialización y transferencia tecnológica se orientan hacia sociedades poco desarrolladas y dependientes de dichos centros productores. Tal disparidad hace necesario orientar el desarrollo científico-técnico de estos países hacia una política de fortalecimiento interno capaz de asegurar un lugar en los canales de intercambio tecnológico global.

El papel de las universidades y, muy específicamente, del sistema de educación superior, tiene sin duda una responsabilidad ante la sociedad en su conjunto, ya que en ellas se concentran en gran medida los resultados alcanzados sobre innovación y desarrollo de conocimientos científicos, así como la infraestructura necesaria y el personal calificado para el diseño y ejecución de lineamientos estratégicos de carácter nacional.

Cobra (2000) señala que la calidad de servicio es quizá uno de los factores más determinantes del éxito de cualquier empresa. En materia de educación superior, el Estado, como en otras esferas de la sociedad, cumple la función general de establecer políticas y crear mecanismos que aseguren este servicio a todos los ciudadanos.

Las instituciones de educación superior creadas por particulares son gestionadas en plena competencia de demanda-oferta, imparten educación nítidamente de mercado, en la que sólo las condiciones de alta calidad de sus servicios serán sus ventajas comparativas y competitivas.

Estos argumentos conducen a realizar el presente artículo, con el objeto de determinar la calidad de los servicios prestados por las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, estado Zulia, a fin de realizar aportes que sirvan de fundamento para mejorar la calidad de los servicios prestados en estas instituciones. En el trabajo se desarrolla el perfil de los usuarios de estas instituciones, los motivos que influyen en la selección de los servicios ofrecidos, las expectativas y la percepción de los estudiantes con respecto a los componentes de la calidad de los servicios prestados por estas instituciones privadas de educación superior y por último la satisfacción con respecto al servicio.

Consideraciones metodológicas

La investigación es descriptiva, con diseño de campo no experimental transeccional-descriptivo, dado que se describirá la variable en su contexto natural en un momento único.

Para efectos del presente estudio se considera como el universo a todos los estudiantes de las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, estado Zulia, durante el segundo semestre del año 2006.

Para determinar la población se consideró la información suministrada por la Oficina de Planificación del Sector Universitario, OPSU (2006), quien señala que en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo se encuentran seis (6) instituciones privadas de educación superior distribuidas en los siguientes municipios:

Municipio Cabimas: Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño (IUPSM), Extensión Costa Oriental del Lago; Instituto Universitario de Tecnología Juan Pablo Pérez Alfonso (IUTPAL), Ampliación Cabimas; Instituto Universitario de Tecnología READIC-UNIR, Ampliación Cabimas y Colegio Universitario Monseñor de Talavera (CUMT), Ampliación Cabimas.

Municipio Lagunillas: Universidad Alonso de Ojeda (UAO) e Instituto Universitario de Tecnología Pedro Emilio Coll (IUTPC), Extensión Costa Oriental del Lago.

De acuerdo con la matrícula para el segundo semestre del año 2006, la población objeto de estudio está conformada por un total de 10.531 estudiantes activos de las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, estado Zulia. Se aplicó un muestreo aleatorio estratificado, en el cual los estratos están representados por las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo. En la investigación no existen indicios de algún valor conocido de p . Por lo tanto, se asume un valor hipotético de p igual a 0,50, el cual ofrece un valor más conservador posible para la varianza de una proporción. Considerando un error máximo admisible e igual a 0,05 y un nivel de confianza asumido de 90%, se tiene un valor de z igual a 1.645 y un tamaño de muestra n igual a 271. El tamaño de la muestra es determinado para cada estrato. Se considera la asignación proporcional, dividiendo la muestra total en partes proporcionales al tamaño de la población de cada estrato. En la Tabla 1 se observa tal distribución.

Tabla 1
Distribución de la población por estrato

| Institución Privada de Educación Superior | Población N_i | Muestra n_i |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Universidad Alonso de Ojeda (UAO). | 3632 | 93 |
| Instituto Universitario Politécnico Santiago Mariño (IUPSM). Extensión Costa Oriental del Lago. | 2275 | 59 |
| Instituto Universitario de Tecnología Juan Pablo Pérez Alfonso (IUTPAL). Ampliación Cabimas. | 1712 | 44 |
| Instituto Universitario de Tecnología Pedro Emilio Coll (IUTPC). Extensión Costa Oriental del Lago. | 811 | 21 |
| Instituto Universitario de Tecnología READIC-UNIR. Ampliación Cabimas. | 1645 | 42 |
| Colegio Universitario Monseñor de Talavera (CUMT). Ampliación Cabimas. | 456 | 12 |
| Total: | 10531 | 271 |

Fuente: Elaboración propia basada en la matrícula suministrada por cada Instituto (2007).

En la investigación se utilizan fuentes primarias. El proceso de recolección de datos se realiza a través de la técnica de encuestas. Los datos fueron recolectados durante cinco días hábiles consecutivos, para disminuir la posibilidad de que las respuestas fuesen sensibles a alteraciones puntuales en el servicio. Bajo esta premisa y considerando que la muestra está constituida por 271 estudiantes que asisten a sus actividades académicas entre un horario de clases comprendido entre las 7:30 y las 22:30, se determina un rango de 15 minutos para capturar sólo un estudiante para responder sólo un cuestionario. De lo anterior, cada miembro de la muestra es elegido con una periodicidad constante de 15 minutos para lograr de esta manera un muestreo sistemático en tiempo. El centro de recolección de la información se ubicó en el acceso principal de cada institución. De acuerdo con esta metodología, en un día sólo es posible capturar un máximo de 63 encuestas. La asignación del día de captura de la información por cada estrato o institución se realiza aleatoriamente.

El instrumento de recolección de los datos primarios está constituido por un cuestionario, conformado por una sección tipo tradicional y una sec-

ción tipo escala. La sección tipo tradicional del cuestionario es empleada para evaluar los objetivos específicos relativos a las dimensiones, datos socioeconómicos y motivación. Mientras que la sección tipo escala del cuestionario es representada por el instrumento SERVQUAL, aplicado para evaluar los objetivos específicos relativos a las expectativas y percepción de los usuarios.

Las expectativas son evaluadas de acuerdo con el grado de importancia que el usuario le confiere a cada afirmación según la siguiente clave de respuesta:

(1) Nada importante. (2) Poco importante. (3) Medianamente importante. (4) Importante. (5) Muy importante.

Las percepciones son evaluadas de acuerdo con el grado de cumplimiento que el usuario le confiere a la institución privada de educación superior con respecto a cada afirmación, según la siguiente clave de respuesta:

(1) Totalmente en desacuerdo. (2) En desacuerdo. (3) Medianamente de acuerdo. (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo.

La validación del instrumento de recolección de datos fue definida mediante la revisión por parte de un grupo conformado por cinco (5) expertos, mientras que para la confiabilidad se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach a una prueba piloto dirigida a veinte (20) estudiantes seleccionados por asignación proporcional de acuerdo con la población de cada estrato. Se determinó un coeficiente de confiabilidad igual a 0,94, por lo cual se considera confiable el instrumento de recolección de datos.

Calidad de la educación superior en Venezuela

La Constitución Nacional vigente, en efecto, establece en su Artículo 2: “La educación y el trabajo son los procesos fundamentales” para alcanzar los fines de la sociedad y del Estado.

Los Artículos 102 y 103 declaran la educación como un “derecho humano y un deber social” al cual todos los ciudadanos pueden tener acceso en igualdad de condiciones de calidad, oportunidad y gratuidad (hasta el pregrado universitario), sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones.

El Artículo 109, por su parte, declara, con relación a las universidades, que el Estado “reconoce la autonomía universitaria como principio y jerarquía que permite a la comunidad académica dedicarse a la búsqueda del cono-

cimiento a través de la investigación para beneficio de la Nación”. En este sentido, las universidades tienen autonomía para darse sus normas de gobierno, planificar, organizar, elaborar y actualizar los programas de investigación, docencia y extensión y para la administración eficiente de su patrimonio, bajo el control que, a tales efectos, establezca la ley. De esta manera se establece, por una parte, la autonomía universitaria, y por la otra, el control y vigilancia que el Estado debe ejercer para garantizar la calidad y pertinencia social de las actividades docentes, de investigación y extensión y la eficiencia en la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros que el Estado otorga a las instituciones de educación superior.

De acuerdo con Morles y otros (2002), la educación superior venezolana a través de su historia pero, sobre todo, en su evolución reciente, se ha caracterizado por un crecimiento acelerado, una gran heterogeneidad y desarticulación institucional y una gran preocupación por la postergación de soluciones a los problemas de pertinencia, calidad, financiamiento y vacíos jurídicos de esta actividad.

La complejidad institucional se ha acentuado en los últimos años con una práctica novedosa que se ha ido extendiendo a todo el país: se refiere al hecho de que muchas instituciones se han multiplicado a sí mismas mediante “extensiones”, es decir, núcleos o programas que funcionan en ciudades distintas a su sede principal. Es así como se observa que casi todas las universidades autónomas oficiales y las universidades, colegios y tecnológicos privados han adoptado esta modalidad de aumento de la oferta, lo cual tiene el contenido positivo de extender la educación superior a toda la geografía nacional, pero se logra en desmedro de la calidad, puesto que las nuevas creaciones se hacen en condiciones que a veces no cumplen con los mínimos requisitos pedagógicos para garantizar la calidad de los profesionales que egresan.

Las estrategias para evaluar el rendimiento o la calidad de la educación superior han evolucionado a través de la historia. La manera tradicional, y posiblemente la más eficiente, es la supervisión, pero esta técnica ha ido perdiendo terreno por prestarse mucho a la subjetividad. Lo cierto es que a medida que ha ido creciendo el número de instituciones ha sido necesario crear nuevas estrategias. Es así como aparecen propuestas como las de autoevaluación institucional, la presentación de cuentas a la sociedad, los sistemas de acreditación, o combinación de varias de esas estrategias.

Desde la década de los setenta, se han aplicado diversas iniciativas de evaluación de las instituciones de educación superior, pero la falta de seguimiento y otros factores presentes en el diseño, planificación y ejecución de

tales iniciativas no permitió el avance necesario para hacer de estas experiencias un proceso permanente. No obstante, conviene destacar cuatro de esas experiencias:

a) El sistema establecido por el CNU desde 1975, cumpliendo con mandatos legales, mediante el cual todo proyecto de creación de programas o instituciones de educación superior debe someterse a una evaluación por parte de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), organismo que posee una unidad especializada.

b) La experiencia practicada por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT, hoy FONACIT), organismo que en 1976 creó un programa de financiamiento de postgrados nacionales, el cual implica la evaluación de los cursos aspirantes a tal financiamiento, y que en 1991 creó el Sistema de Promoción al Investigador (SPI) con el cual se reconoce y estimula económicamente a los investigadores universitarios que se destaquen en sus tareas de investigación.

c) Las Jornadas de Evaluación de los Programas de Postgrado de la Universidad Central de Venezuela, las cuales se llevan a cabo con cierta regularidad desde 1981 en tres niveles (programas, facultades y central), las cuales han permitido a esta casa de estudios mantener un debate permanente sobre los problemas de la educación avanzada.

d) El sistema nacional de acreditación de programas de postgrado que desde 1987 lleva a cabo el Consejo Consultivo Nacional de Estudios de Postgrado, el cual permite que hoy se pueda hablar en Venezuela de programas de postgrado acreditados (es decir, que satisfacen unos criterios mínimos de calidad y han aceptado una evaluación externa) y programas no acreditados, cuya calidad puede ser cuestionada.

Esfuerzos adicionales de prácticas evaluativas se han concretado desde la OPSU, realizando evaluaciones y diagnósticos en diversas áreas de su competencia, tales como: admisión y selección de estudiantes, clasificación de las universidades experimentales, oferta institucional y demanda estudiantil, planta física, estructura de financiamiento y otros.

En 1993 se realizó en el CNU un taller sobre nuevas instituciones y programas universitarios. Se conformaron comisiones sobre diversas políticas universitarias y el resultado fue una recomendación: la necesidad de establecer un Sistema Nacional de Evaluación Institucional de la Educación Superior. Esta recomendación se concretó el año 2001 con la creación de

dicho sistema por el CNU por resolución N° 383 del 26/01/2001 y el inicio de su puesta en ejecución.

El sistema propuesto se fundamentó conceptualmente en tres elementos: la calidad universitaria, la evaluación como proceso de control y aseguramiento de la calidad universitaria y la evaluación como acreditación. Se destaca además en el diseño un mecanismo de evaluación que permite asegurar la calidad de las instituciones universitarias en tres fases: creación de instituciones y programas, seguimiento o supervisión y rendición de cuentas. En lo que respecta a la acreditación se contó con un mecanismo que permitió reconocer y certificar los niveles de excelencia de las instituciones y programas en sus tres fases o etapas: autoevaluación, evaluación por pares y certificación. Se cubren todas las universidades (oficiales y privadas), los niveles de pre y postgrado, todas las modalidades de enseñanza (presencial, a distancia, virtual) y las funciones de docencia, investigación y extensión (OPSU, 2001).

La formación y mejoramiento docente del profesor universitario han sido considerados como un elemento esencial para el funcionamiento del subsistema, dado el explosivo crecimiento de la matrícula estudiantil, iniciado en la década de los años setenta y que trajo como consecuencia la incorporación de un número significativo de docentes sin la requerida capacitación y experiencia. Por lo demás, se entiende como un planteamiento compartido que la calidad de la enseñanza en la educación superior en gran medida la determina la capacitación pedagógica de los docentes.

Si bien la vigente legislación exige la formación pedagógica del docente, se ha reconocido la debilidad y ausencia de sistemas adecuados para proveer esta formación. Para resolver este problema, algunas instituciones han creado programas especiales, como es el caso de la Universidad Central de Venezuela, donde se creó en 1974 el Sistema de Actualización Docente del Profesorado (SADPRO), el cual ha atendido un número considerable de docentes.

La humanidad vive hoy dos procesos que parecen inexorables en un plazo indefinido: la revolución tecno-científica y la globalización económica y cultural. Procesos muy complejos y acelerados que están transformando los requerimientos laborales y que obligan a la formación de trabajadores (manuales e intelectuales) cada vez más competentes, capaces, especializados y reconvertibles.

En Venezuela hay conciencia de estos procesos pero también de los factores que pueden permitirle incorporarse de manera provechosa y rápida en

esa carrera por adecuarse a los cambios que ocurren en el mundo. Como es bien sabido, este país es altamente dependiente del exterior y de su producción petrolera. Romper esa circunstancia pasa, necesariamente, por el fomento de la creatividad, las capacidades y trabajo tesonero de sus políticos, científicos y técnicos, cuyo éxito depende a la vez de su formación profesional, su educación de postgrado y su educación continua y permanente, todos a partir de una clara posición ideológica que se corresponda con el mayor interés nacional.

Instituciones privadas de educación superior en Venezuela

La Constitución Nacional vigente reconoce la existencia de la educación privada, la cual debe cumplir con los requisitos éticos, académicos, científicos, económicos y de infraestructura que establezca la ley, reservándose el Estado la vigilancia y control de sus actividades.

Las universidades privadas se rigen por lo establecido en el Capítulo IV de la Ley de Universidades y por sus estatutos internos. Están sometidas a control del Ministerio de Educación Superior, particularmente en lo relativo al otorgamiento de títulos, los cuales deben ser refrendados por ese despacho. Conviene destacar aquí que, paralelamente con la supervisión y coordinación que ejercen organismos oficiales, en Venezuela existen asociaciones privadas organizadas por directivos de instituciones, las cuales, junto con los colegios y asociaciones profesionales legalmente establecidos (de médicos, abogados, etc.), cumplen funciones informales de control y orientación del desarrollo de la educación superior. Entre estos organismos sobresalen: la Asociación Venezolana de Rectores Universitarios (AVERU), la Asociación Venezolana de Educación Privada (AVEP) y la Asociación de Directores de Institutos y Colegios Universitarios (ADICU).

Conviene mencionar que, aparte de la Asociación Venezolana de Educación Privada (AVEP), cuyo interés principal es la educación preuniversitaria, no existe ningún organismo del sector privado que coordine o regule el funcionamiento de los institutos no oficiales de educación superior.

La Ley de Universidades establece que el Ejecutivo nacional, previa opinión favorable del Consejo Nacional de Universidades, puede autorizar, mediante decretos, el funcionamiento de universidades creadas por personas privadas (naturales o jurídicas). El Estado se reserva el derecho a la inspección de estas instituciones, pudiendo suspender su funcionamiento o el de cualquiera de sus dependencias, cuando no se cumplan las disposiciones legales o reglamentarias.

Las universidades privadas, salvo excepciones autorizadas por el Consejo Nacional de Universidades, deben cumplir las siguientes normas de gobierno y organización interna:

- a) Deben tener la misma estructura académica que las universidades nacionales autónomas.
- b) Sólo pueden funcionar las facultades, escuelas y carreras que apruebe el Consejo Nacional de Universidades y cualquier modificación de esas instancias debe ser autorizada previamente por ese Consejo.
- c) Se requiere un número mínimo de tres facultades no afines para su creación.
- d) El personal directivo, docente y de investigación debe llenar las mismas condiciones que las universidades autónomas.
- e) Deben cumplir las disposiciones de la Ley de Universidades relativas al régimen de enseñanza y de exámenes de sus estudiantes.
- f) Los títulos y certificados que expidan sólo producen efectos legales al ser refrendados por el Ejecutivo nacional, por órgano del Ministerio de Educación Superior.

Estas universidades no pueden otorgar reválidas de títulos universitarios extranjeros, ni equivalencias de estudios, todo lo cual es de competencia exclusiva de las universidades nacionales.

En las universidades privadas existe por lo general un consejo superior o fundacional, con representación de los entes promotores de su creación, personalidades de diferentes sectores de la vida nacional, directivos de la propia institución y, en algunos casos, representantes de sus profesores y estudiantes. Este consejo es responsable de la designación del Rector, Vicerrectores y Secretario y de la supervisión general de la institución. Existe además un Consejo Universitario con funciones similares a las de su equivalente en las universidades nacionales. A este organismo corresponde la aprobación o designación de los Decanos y Directores de Escuelas e Institutos.

Los proyectos de las instituciones privadas de tipo institutos y colegios universitarios son estudiados por el Ministerio de Educación, con el objeto de comprobar su capacidad académica y financiera, luego se solicita la opinión del CNU y, finalmente, el Ejecutivo, también mediante decreto, autoriza su creación y funcionamiento. Estos se rigen por el "Reglamento de los Institutos y Colegios Universitarios" del 16 de enero de 1974, en el cual se establecen

las normas generales de organización. En los reglamentos internos de cada institución se establece la modalidad propia de conformación de los órganos directivos y de funcionamiento. Estos reglamentos deben ser aprobados por el Ministerio de Educación Superior y por el organismo público al cual se encuentran adscritas. Estas instituciones se rigen principalmente por el reglamento mencionado y por decretos especiales del Ejecutivo nacional. En el reglamento citado se expresa que los institutos y colegios universitarios son establecimientos dirigidos a proporcionar instrucción básica profesional, implantar nuevos sistemas de aprendizaje y realizar programas de investigación aplicada de acuerdo con sus áreas de competencia profesional.

En cada uno de los institutos y colegios existe un Consejo Directivo, un Consejo Académico, un director y uno o dos subdirectores:

El Consejo Directivo es la máxima autoridad de la institución y está integrado por el Director, quien lo preside, un número comprendido entre seis y ocho miembros, entre los cuales están, por lo general, el o los subdirectores, los jefes de división, un representante de los docentes y uno de los estudiantes. Este consejo tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades: cumplir y hacer cumplir los lineamientos de la política de desarrollo institucional fijados por el Ministerio de Educación Superior, preparar el proyecto de plan anual de actividades, así como el presupuesto y en el caso de las instituciones dependientes del Ministerio de Educación Superior, tramitar su aprobación por este Despacho, proponer las modificaciones necesarias en la estructura académica y administrativa, proponer el número de alumnos para la admisión anual y los procedimientos de selección, velar por la buena marcha de la institución y fomentar la integración de los distintos sectores económicos y sociales de la región al desarrollo de las actividades de enseñanza y extensión.

El Consejo Académico es un cuerpo colegiado en el cual están representados los profesores, alumnos, egresados y, en muchos casos, representantes del Ministerio de Educación Superior. Este Consejo es presidido también por el Director y tiene las siguientes atribuciones: servir como órgano de consulta y asesoría, estudiar y proponer medidas relativas a la organización y funcionamiento del instituto, estudiar y proponer modificaciones en los planes y programas de estudio, proponer acciones para consolidar la integración de la institución en relación con las otras instituciones, así como su incorporación a los planes de desarrollo nacional y regional. Los directores y subdirectores de las instituciones dependientes del Ministerio de Educación Superior duran tres años en el ejercicio de sus funciones, prorrogables sólo por un nuevo período; son designados por el Ejecutivo nacional por órgano de dicho ministerio.

En Venezuela se realiza anualmente un proceso de preinscripción nacional mediante el cual todos los jóvenes que están por graduarse de bachilleres deben presentar obligatoriamente una prueba que permite conocer *grosso modo* sus capacidades intelectuales pero también sus preferencias vocacionales y las instituciones en las cuales les gustaría estudiar. Al efecto, y siguiendo parcialmente a Sardi y otros (1995), se tiene información confiable de que para 1991, por ejemplo, el 77% de la población estudiantil aspiraba a estudiar preferentemente en las universidades, y de ese porcentaje, el 94% quería hacerlo en las universidades oficiales, y es lógico suponer que esto último se debía a razones económicas. Para el año 2001 la situación es muy similar en términos porcentuales.

En segunda opción los estudiantes seleccionaban a los institutos universitarios de tecnología (12,8%) y los colegios universitarios (un 7%), en ambos casos los públicos, quizás por la mayor posibilidad que hay en ellos de seguir carreras cortas o novedosas. Este patrón de preferencias, con pequeños altibajos, se ha mantenido hasta el presente.

De acuerdo con Morles y otros (2002), el sector oficial ha sido incapaz hasta ahora de satisfacer la demanda estudiantil. Ello explica el crecimiento acelerado de la oferta educativa por parte del sector privado, sobre todo en los períodos de crisis presupuestaria del Gobierno nacional.

Para interpretar adecuadamente el problema de la demanda estudiantil de educación superior, conviene distinguir entre demanda bruta, demanda neta y demanda satisfecha. La primera se refiere a la totalidad de los estudiantes que presentan en un año dado la llamada Prueba de Aptitud Académica (PAA), la demanda neta se refiere a la demanda bruta menos el volumen de estudiantes que por diferentes razones no obtienen el título de bachiller, se enferman o cambian de domicilio y, en consecuencia, no pueden acceder de inmediato a la educación superior, y la demanda satisfecha es el número de inscritos.

En el caso del sector oficial, la demanda neta es distribuida en las instituciones mediante el sistema automatizado que realiza la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) de acuerdo con dos criterios: a) los resultados de la Prueba de Aptitud Académica mencionada y b) los cupos, o plazas, disponibles fijados por cada institución. Pero lo cierto es que la OPSU, por lo general, solamente asigna menos del 20% de los aspirantes debido a que, por diversas razones (sobre todo la autonomía universitaria y por los convenios gremiales y otros acuerdos) el porcentaje restante ingresa por procesos de admisión que hacen las propias instituciones.

En lo que se refiere a la demanda satisfecha, o número de estudiantes inscritos, en Venezuela se conocen las cifras con bastante confiabilidad por cuanto todas las instituciones de educación superior (públicas y privadas) están obligadas a informar anualmente a la OPSU sobre tal materia. Al respecto se observa que siempre es mayor el número de inscritos que la que hemos llamado demanda bruta o la demanda neta. En el sector oficial se estima que la cifra de nuevos inscritos en cualquier institución es casi siempre un 15% mayor que la demanda neta, mientras que en el sector privado los nuevos inscritos triplican la demanda bruta correspondiente, lo cual se explica por dos razones: a) muchos de los estudiantes que no logran inscribirse en el sector oficial se ven obligados a recurrir a instituciones privadas, y b) la mayoría de los institutos privados no realiza pruebas de admisión.

Calidad de servicio

El concepto de calidad de servicio se asocia con los esfuerzos que cada organización debe realizar en la creación de una cultura, la cual permite producir bienes y prestar servicios considerados de calidad, para optimizar su productividad y beneficios, garantizando al mismo tiempo la permanencia y la competitividad en el mercado, también como factor relevante, lograr la satisfacción de sus clientes.

La calidad de servicio es un término que se ha establecido para determinar el nivel de excelencia que la empresa ha tomado para satisfacer a su clientela, siendo esta la que por sus expectativas y necesidades impone a la empresa el nivel de calidad que debe alcanzar, mostrando su satisfacción, adquiriendo el producto o servicio. En el ambiente actual, cada vez más competitivo, el servicio de calidad es decisivo para el éxito de las organizaciones, la prestación de un servicio de elevada calidad está íntimamente vinculada con las expectativas y necesidades del usuario.

Según Albrecht y Zenke (1998), aun cuando existen muchos puntos que se deben enfocar en la gerencia de la prestación de servicio, la calidad y la productividad constituyen el elemento central de todo; bien que el servicio sea su principal producto o sólo una parte de él, la prestación tiene que ser efectiva, eficiente y responsable, si ha de tener algún valor para el usuario.

Generalmente la calidad de servicio se refiere a la combinación de elementos que son evaluados por la percepción del usuario y en relación con un servicio. La calidad de servicio brinda generalmente grandes sorpresas, porque los usuarios no expresan abiertamente sus sentimientos. Una razón es porque

aún no están completos, dado que el encuentro del servicio generalmente es una fracción del “proceso que busca el usuario”, por lo tanto, prestar un servicio de calidad se ha convertido en un arma poderosamente competitiva, ya que forma parte de las estrategias para alcanzar el éxito de las organizaciones tanto de producción de bienes como en la producción del servicio intangible.

Dimensiones de la calidad del servicio

Según Zeithaml y Bitner (2002), la calidad de servicio es la evaluación que realiza el cliente centrada específicamente en las dimensiones del servicio. Estas son cinco (5) y se definen a continuación: Confianza, capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa, responsabilidad, disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud, seguridad, el conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza, empatía, brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa, tangibles, la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y materiales escritos. Estas dimensiones representan la forma en que los clientes organizan mentalmente la información sobre calidad de servicio.

Medición de la calidad de servicio

La creciente importancia que representa el sector de servicios en las economías de todo el mundo ha sido, sin duda, la causa principal del aumento de la literatura sobre el márketing de los servicios en general. En ella se han tratado profusamente diferentes temas en los últimos años, uno de los cuales ha sido la media de la calidad de servicio. Diferentes modelos han sido definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio, el SERVQUAL es el que mayor número de trabajos ha aportado a la literatura sobre el tema. La principal diferencia entre ambos modelos se centra en la escala empleada: el primero utiliza una escala a partir de las percepciones y expectativas, mientras que el segundo emplea únicamente las percepciones.

El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía.

En el trabajo se emplea el instrumento SERVQUAL constituido por 50 aserciones, 25 para medir las expectativas y 25 para medir las percepciones, en una escala de Likert de 5 puntos.

Satisfacción del cliente

Según Albrecht y Zenke (1998), el logro y el mantenimiento de un nivel de servicio superior que ofrezca cualquier organización o institución se inicia desde la comprensión y el contacto con los usuarios. La calidad del servicio conducirá a esfuerzos autónomos por parte de los empleados a fin de mejorar y mantener la calidad de servicio por sus propios medios, ellos aceptan la excelencia del servicio y a la vez son responsables de la enorme satisfacción del usuario, pues el usuario en este caso marca su nivel de satisfacción cuando vuelve por más servicio ya que él decide si el servicio ha cubierto sus necesidades.

De la misma manera, Muller (1999) expone que la calidad del servicio tiene que superar las expectativas de los usuarios, ya que la calidad de servicio, una vez que el usuario lo ha recibido, es igual al servicio que él había esperado. Estos aspectos son percibidos por el empleado, y es este quien debe mantener el servicio actualizado, estudiar los aspectos negativos, y tomar medidas correctivas esenciales para la mejora del servicio, sin duda el usuario detectará por alguna expresión o queja cualquier insatisfacción del servicio, es decir, que no cubra sus expectativas, el cual en la mayoría de los casos determina si es conveniente.

Por otra parte, Shaw (1997) sostiene que la satisfacción es la respuesta de sociedad del cliente, es un juicio acerca de un rango del producto o servicio en sí mismo, proporcionando un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el servicio.

Zeithaml y Bitner (2002) interpretan la satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto del servicio, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas. Se presume que al fracasar los cumplimientos de las necesidades y las expectativas, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho servicio.

La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes, lo mismo que las atribuciones y sus percepciones de equidad, a definir:

- Características del producto y del servicio, los clientes de los servicios, por lo general, realizan intercambios entre las diversas características del servicio (por ejemplo, nivel de precio contra calidad, contra personal

amistoso, contra nivel de personalización), dependiendo de la clase de servicio que se evalúa y la importancia del mismo.

- Emociones de los clientes, las experiencias propias del consumo pueden provocar emociones específicas que influyen en la satisfacción del cliente respecto del servicio.
- Atribuciones del fracaso o éxito del servicio, la atribución, es decir, las causas de los acontecimientos, también influye en las percepciones de satisfacción. Cuando se sorprende a los clientes con los resultados (ya sea que el servicio sea mejor o peor de lo esperado), ellos se inclinan a buscar las causas y la valoración que realizan puede afectar su satisfacción.
- Percepciones de equidad o de justicia, las nociones de justicia adquieren importancia central respecto a la percepción de satisfacción de los clientes en relación con los productos y servicios.

Resultados del estudio

Los resultados se presentan en forma cuantitativa, a través de análisis de las frecuencias absolutas y relativas determinadas para cada uno de los ítems que conforman el instrumento. Se analizan gráficos de barras comparativos de las evaluaciones realizadas por los estudiantes encuestados con respecto a cada subdimensión de la variable calidad de servicio de acuerdo con la metodología SERVQUAL, en términos de expectativas, percepción y satisfacción. Al finalizar se realiza una valoración del nivel de calidad de servicio prestado por las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo.

La escala de medición para las expectativas y la percepción se muestra a continuación:

Tabla 2
Escala de medición de la percepción

| Nivel de Percepción | Puntuación |
|----------------------------|-------------------|
| Muy alto | 4,2 a 5,0 |
| Alto | 3,4 a 4,2 |
| Medio | 2,6 a 3,4 |
| Bajo | 1,8 a 2,6 |
| Muy Bajo | 1,0 a 1,8 |

Datos socioeconómicos de los usuarios

El 88,19% de la muestra son menores de 23 años, se nota un repunte en los menores de 20 años de edad, que alcanzan un 52,03%. Este resultado coincide con lo señalado por Morles y otros (2003): “En la población escolar, el grupo etario de 18 a 24 años corresponde a jóvenes que normalmente deben estar realizando estudios superiores”.

En la investigación se determina un predominio del sexo masculino en un 59,04%, lo cual coincide con los señalamientos de Gorrochotegui y otros (2006), quienes señalan un crecimiento constante en la matrícula del sexo masculino y un estancamiento en la matrícula femenina. Los autores indican que para el año 1992 la composición era prácticamente igual para los dos sexos, con una ligera supremacía del sexo femenino. Sin embargo, para el año 2005 la proporción de estudiantes del sexo femenino se redujo en un 36,1%, con un predominio del sexo masculino en un 56,8%.

En cuanto a la ubicación geográfica las cifras reflejan que un 99,26% procede de los mismos municipios donde se encuentran las instituciones y solo el 0,74% de los encuestados proviene de municipios foráneos. Lo anterior se valida con Gorrochotegui y otros (2006), quienes expresan que la fundación de instituciones privadas de educación superior surge de las necesidades de algunas regiones del interior de la República en formar recursos profesionales para su propio desarrollo local.

Por otra parte, 45,76% de los encuestados manifiestan que el nivel de ingreso mensual del responsable del pago es inferior a BsF. 400.00, con un nivel de ingreso semestral inferior a los BsF. 2.400.00 que comparado con el costo promedio semestral de la matrícula en una Universidad de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo de BsF. 1.540.00 reflejan el alto nivel de limitación económica de los estudiantes para estudiar en una institución privada de educación superior.

Motivación de los usuarios

Entre las razones para seleccionar la institución, se tiene que 81,55% de los encuestados expresaron que las carreras impartidas constituyeron el principal motivo de selección. Sin embargo, el 10,70% señaló otros motivos, como las becas de estudios otorgadas por los entes gubernamentales, lo cual coincide notablemente con los señalamientos de Gorrochotegui y otros (2006), quienes indican que en las instituciones privadas de educación supe-

rior en Venezuela, entre el 11,9% y el 12% de los estudiantes disfrutaban becas para financiar totalmente sus estudios.

Por otra parte, 90,77% de los encuestados cursan estudios por motivación propia más que por exigencias laborales en un 9,23%. Se puede comentar que la selección de una institución educativa por sus carreras impartidas constituye una forma de disminuir la tensión creada por una necesidad de ser más competitivos en el mercado laboral y lograr, de esta manera, su satisfacción personal.

Expectativas de los usuarios

En cuanto a los componentes intangibles (confiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta) se obtuvieron los siguientes resultados:

El cumplimiento de los deberes y obligaciones propias del personal de la institución constituye un factor muy importante para el 89,30% de los usuarios. Para un 87,46% el cumplimiento del horario establecido por la biblioteca es un factor muy importante. El dominio del facilitador que dicta la cátedra es un elemento muy importante para el 90,04% de los estudiantes. El 85,35% considera que el conocimiento actualizado de los facilitadores que dictan las cátedras en la institución es muy importante.

Los resultados obtenidos muestran que el reconocimiento de la carrera dentro del sector laboral constituye un factor de mucha importancia en la valoración del servicio deseado en una institución educativa, puntualizado por el 86,72% de la muestra.

El posicionamiento privilegiado de los profesionales egresados de la institución dentro del sector laboral, de acuerdo con lo reflejado en la encuesta, alcanza un alto grado de importancia con un 87,46.

La seguridad al realizar transacciones con la institución constituye un factor importante, siendo para el 85,56% muy importante. Para el 84,50% la disposición del personal de la institución para brindar atención individualizada a los estudiantes es un factor muy importante. El 88,19% de los estudiantes manifestó que la capacidad del personal de la institución para atender necesidades específicas constituye un factor importante en la valoración del nivel del servicio deseado. El 90,04% de los usuarios indicó que la efectividad en la comunicación es un factor muy importante.

En cuanto a la claridad del personal docente al expresar las asignaciones a los estudiantes, el 88,19% de los encuestados indicó ser elemento importante. Para un 82,29% la información oportuna sobre los servicios prestados por la institución es muy importante. El 87,83% considera que la prontitud del personal para responder ante imprevistos es muy importante.

Al considerar los elementos tangibles se obtuvieron los siguientes resultados: el 89,66% considera que la infraestructura de la institución para el desarrollo de las actividades académicas es muy importante o importante. La distribución del espacio físico constituye un factor muy importante para el 89,67% de la muestra. La accesibilidad al estacionamiento de la institución alcanza un alto grado de importancia con un 87,82%. La disponibilidad de equipos computarizados suficientes para la realización de las labores académicas de los estudiantes constituye un factor muy importante para el 88,93% de éstos. Para el 89,66%, la disponibilidad de textos en la biblioteca es muy importante.

En la tabla 3 se presentan las puntuaciones de las expectativas desde el punto de vista de las subdimensiones de la calidad de servicio.

Tabla 3
Expectativas de los usuarios con respecto a las subdimensiones de la calidad de servicio

| Subdimensión | Media |
|------------------------|--------------|
| Intangibles | |
| Confiabilidad | 4,40 |
| Seguridad | 4,38 |
| Empatía | 4,42 |
| Capacidad de respuesta | 4,43 |
| Tangibles | 4,43 |
| Media | 4,41 |

Fuente: Información obtenida a partir del instrumento aplicado

Nótese que el valor medio del puntaje (4,41) obtenido para la medición de las expectativas, se encuentra dentro del nivel de expectativas “muy alto”. Esto comprueba el alto grado de exigencia de los clientes. La dimensión tangible y capacidad de respuesta resultaron ser las que generaron mayores expectativas.

Por otra parte, para los usuarios la empatía sigue en importancia, pues se evidencia que éstos asignaron puntajes (4,41) muy altos a la capacidad de la institución para brindar atención individualizada y cuidadosa.

El resto de las dimensiones: confiabilidad (4,40) y la seguridad (4,38) a pesar de registrar calificaciones bastante elevadas en la evaluación de los atributos, generaron expectativas menores.

El conocimiento de las expectativas del cliente constituye el primer paso y tal vez el más importante para alcanzar un servicio de calidad. Equivocarse en relación con lo deseado por los consumidores puede significar perder clientes o un negocio mientras que otra empresa da en el blanco exacto trayendo como consecuencia la no supervivencia en el mercado.

Percepción de los usuarios

Los resultados arrojados para las dimensiones intangibles (confiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta) fueron los siguientes:

66,39% de los encuestados están de acuerdo o medianamente de acuerdo con el cumplimiento de los deberes y obligaciones propias del personal de la institución.

58,31% de los estudiantes están de acuerdo o medianamente de acuerdo con el cumplimiento del horario establecido por la biblioteca por parte de la institución.

De acuerdo con los resultados, 72,69% de los usuarios están de acuerdo o medianamente de acuerdo acerca del dominio metodológico del facilitador que dicta la cátedra. 65,68% están de acuerdo o medianamente de acuerdo con el conocimiento actualizado por el facilitador.

El 66,29% de los estudiantes está de acuerdo al considerar que la institución tiene un posicionamiento privilegiado dentro del sector laboral, en cuanto a los profesionales egresados de ella.

La mayoría de los encuestados (63,10%) está de acuerdo o medianamente de acuerdo con la seguridad percibida al realizar transacciones con la institución.

El 59,04% de los usuarios está de acuerdo o medianamente de acuerdo con la seguridad personal percibida en las instalaciones de la institución. Mientras que 54,61% de los encuestados se encuentran de acuerdo o total-

mente de acuerdo con la seguridad percibida en cuanto a la protección de sus vehículos en el estacionamiento.

Los resultados indican que el 59,41% de la muestra está de acuerdo o medianamente de acuerdo con la disposición del personal de la institución para brindar atención individualizada a los estudiantes. En lo referente a la capacidad del personal de la institución para atender necesidades específicas, se observó que el 65,69% considera estar de acuerdo o medianamente de acuerdo con el servicio recibido.

En cuanto a los elementos intangibles los resultados indican que 62,00% de los entrevistados expresaron estar de acuerdo o medianamente de acuerdo con la claridad del personal docente al expresar las asignaciones a los estudiantes.

En lo que respecta a la infraestructura de la institución para el desarrollo de las actividades académicas, los resultados evidencian que 65,68% de los encuestados están de acuerdo o medianamente de acuerdo con que ésta se encuentra apropiada para tal fin.

El 59,04% de los encuestados está de acuerdo o medianamente de acuerdo con la distribución del espacio físico de la institución para el satisfactorio desarrollo de sus actividades académicas.

La mayoría de los estudiantes (61,63%) manifestó estar de acuerdo o medianamente de acuerdo con la disponibilidad de servicios de reproducción del material solicitado por los facilitadores.

Los resultados indican que el 56,46% de la muestra expresó estar de acuerdo o medianamente de acuerdo con la disponibilidad de textos en la biblioteca.

El 63,83% de los encuestados está de acuerdo o medianamente de acuerdo con la información oportuna sobre los servicios prestados por la institución. Y 58,98% de los encuestados están de acuerdo o medianamente de acuerdo con el procesamiento oportuno de las solicitudes realizadas por los estudiantes.

Los usuarios encuestados consideran que dentro del nivel de percepción “alto”, los ítems que presentaron una mayor valoración corresponden al cumplimiento del horario establecido por la biblioteca, la seguridad al realizar transacciones con la institución y el reconocimiento de su carrera dentro del sector laboral.

Los ítems que presentaron menor valoración corresponden a la disponibilidad de equipos computarizados suficientes para la realización de sus labores, la infraestructura de la institución para el desarrollo de las actividades académicas y la distribución del espacio físico de la institución. Estos ítems se encuentran asociados a los indicadores de apariencias de las instalaciones y recursos tecnológicos y materiales de la subdimensión tangibles de los componentes de la calidad de servicio.

En la tabla 4 se presentan las puntuaciones de la percepción desde el punto de vista de las subdimensiones de la calidad de servicio.

Tabla 4
Percepción de los usuarios con respecto a las subdimensiones de la calidad de servicio

| Subdimensión | Media |
|------------------------|-------------|
| Intangibles | |
| Confiabilidad | 3,55 |
| Seguridad | 3,53 |
| Empatía | 3,34 |
| Capacidad de respuesta | 3,46 |
| Tangibles | 3,30 |
| Media | 3,44 |

Fuente: Información obtenida a partir del instrumento aplicado

Obsérvese cómo el valor medio del puntaje (3,44) obtenido para la medición de la percepción, se encuentra dentro del nivel de percepción “alto”. En el mismo orden de ideas, los estudiantes encuestados consideran que las subdimensiones confiabilidad (3,55), seguridad (3,53) y capacidad de respuesta (3,46) presentaron un nivel de percepción “alto”, mientras que las subdimensiones empatía (3,34) y tangibles (3,30) presentaron niveles de percepción “medio”. La dimensión que merece mayor grado de atención desde el punto de vista de la percepción con respecto a los componentes de calidad es el elemento tangible.

Arellano (2002) define la percepción como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para entender el mundo en forma coherente y con significado. El autor explica que la interpretación de las sensaciones obtenidas depende de las experiencias anteriores,

es decir, que la percepción humana se refiere a la experiencia de la sensación. Según Zeithaml y Bitner (2002), las percepciones siempre se consideran en relación con las expectativas. Las autoras plantean que las expectativas son dinámicas y las evaluaciones pueden modificarse con el paso del tiempo, de una persona a otra y de una cultura a otra. La calidad y la satisfacción se basan en las percepciones del cliente acerca del servicio, y no sobre un criterio de objetivo predeterminado sobre lo que es o debería ser el servicio. Los clientes perciben los servicios en términos de calidad y del grado en que se sienten satisfechos con sus experiencias en general.

Satisfacción de los usuarios

Los niveles de expectativas y percepción se evaluaron en una escala comprendida entre (1,0) y (5,0) para señalar menor y mayor valoración, respectivamente. Por lo tanto, el nivel de satisfacción de los usuarios o la brecha existente entre las puntuaciones entre percepción y expectativas de los encuestados con respecto a los componentes de la calidad de servicios, estará comprendida en la escala (-4,0) “muy insatisfecho” y (4,0) “muy satisfecho” (Tabla 5).

Tabla 5
Escala de medición del nivel de satisfacción

| Nivel de satisfacción | P - E |
|-----------------------|-------------|
| Muy satisfecho | 2,4 a 4,0 |
| Un poco satisfecho | 0,8 a 2,4 |
| Neutral | -0,8 a 0,8 |
| Un poco insatisfecho | -2,4 a -0,8 |
| Muy insatisfecho | -4,0 a -2,4 |

Fuente: Elaboración propia

Los valores comprendidos entre -0,8 y 0,8 corresponden a niveles de satisfacción “Neutral” y se considera que el nivel percibido se corresponde con el nivel esperado (P~E).

En la tabla 6, se ilustran los promedios de puntuación SERVQUAL de las cinco subdimensiones de la calidad en el servicio de acuerdo con los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

Los usuarios señalan que los ítems asociados con la seguridad al realizar transacciones con la institución, el conocimiento actualizado del facilitador sobre la cátedra que dicta y el cumplimiento del horario establecido por la biblioteca se encuentran dentro de un nivel de satisfacción “neutral”.

De acuerdo con la escala planteada en la tabla 5, en el nivel de satisfacción “un poco insatisfecho”, los ítems que presentaron menor valoración corresponden a la infraestructura de la institución para el desarrollo de las actividades académicas, a distribución del espacio físico de la institución y la disponibilidad de equipos computarizados suficientes para la realización de sus labores. Estos ítems se encuentran asociados a los indicadores apariencias de las instalaciones y recursos tecnológicos y materiales de la subdimensión tangibles de los componentes de la calidad de servicio.

Zeithaml y Bitner (2002) plantean que las puntuaciones SERVQUAL se expresan como la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones. Por lo general, esta diferencia corresponde a valores negativos, debido a que típicamente las percepciones del cliente están por debajo de las expectativas y constituye una representación del déficit de la calidad de servicio.

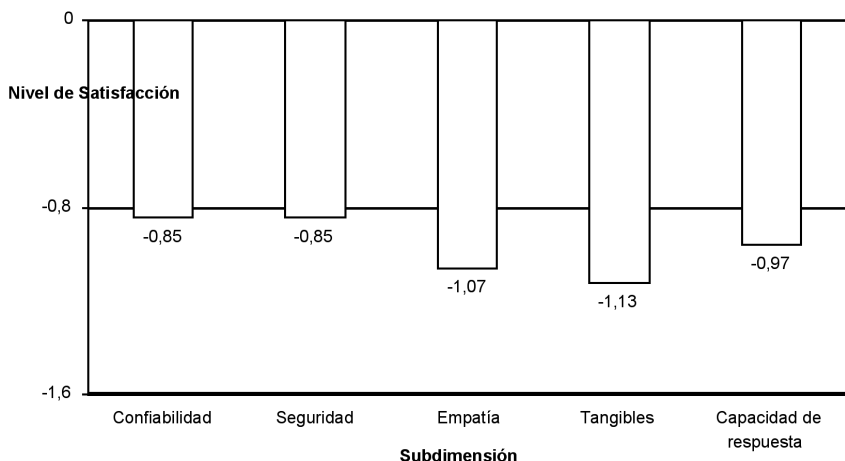
Tabla 6
Satisfacción de los usuarios

| Subdimensión | Percepción | Expectativas | Brecha |
|------------------------|-------------------|---------------------|---------------|
| Confiabilidad | 3,55 | 4,40 | -0,85 |
| Seguridad | 3,53 | 4,38 | -0,85 |
| Empatía | 3,34 | 4,41 | -1,07 |
| Capacidad de respuesta | 3,46 | 4,43 | -0,97 |
| Tangibles | 3,30 | 4,43 | -1,13 |
| | 3,44 | 4,41 | -0,97 |

Fuente: Información obtenida a partir del instrumento aplicado

En el gráfico 1 se presentan los resultados mostrados en la tabla 6.

Gráfico 1
Puntuaciones SERVQUAL para el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los componentes de la calidad de servicio



Fuente: Información obtenida a partir del instrumento aplicado

De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 6, el nivel de satisfacción es “un poco insatisfecho” para todas las subdimensiones de los componentes de la calidad de servicios. El valor medio de la diferencia P-E determinado para el nivel de satisfacción del cliente en la presente investigación es -0,97.

La dimensión tangible, con una brecha de -1,13 puntos, merece mayor grado de atención en lo que respecta a las apariencias de las instalaciones y la disponibilidad de recursos tecnológicos y materiales, seguido por la subdimensión empatía (-1,07). En menor grado siguen la capacidad de respuesta (-0,97) y la confiabilidad y seguridad (-0,85).

Para determinar la calidad de los servicios a partir de los niveles de satisfacción, se plantea una escala donde se evalúa cualitativamente el nivel de calidad de servicio entre “muy bajo” y “muy alto” (Tabla 7).

Tabla 7
Escala de medición del nivel de calidad de servicio

| Nivel de Satisfacción | Nivel de Calidad de Servicio |
|------------------------------|-------------------------------------|
| Muy satisfecho | Muy alto |
| Un poco satisfecho | Alto |
| Neutral | Medio |
| Un poco insatisfecho | Bajo |
| Muy insatisfecho | Muy bajo |

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 7, un nivel de satisfacción “un poco insatisfecho” equivale a un nivel de calidad de servicio “bajo”; por tanto la calidad de los servicios prestados por las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, estado Zulia, se identifica con un nivel de calidad de servicio “bajo”.

Zeithaml y Bitner (2002) señalan que la calidad de servicio es una evaluación autodirigida que refleja las percepciones del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio y depende del nivel de satisfacción del cliente y no debe considerarse como un objetivo determinado sobre lo que es o debería ser el servicio.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, se presentan las siguientes conclusiones:

- Los estudiantes encuestados en su mayoría son jóvenes con edades inferiores a los 23 años de edad, con un repunte en el sexo masculino y residen en el mismo municipio sede de la institución. Los niveles de ingresos mensuales del responsable de pago son inferiores al sueldo mínimo. La motivación para cursar estudios viene dada por las carreras impartidas en las instituciones y el deseo de alcanzar la satisfacción personal y seguridad para ser competitivo en el mercado laboral.
- En cuanto a las expectativas, con respecto a los componentes de la calidad de servicios señala que el nivel de expectativas es “muy alto”, por ser los indicadores de expectativas mayores aquellos referidos a los recursos tecnológicos y materiales de la subdimensión tangible, la empatía en la

comunicación efectiva entre los estudiantes y el personal de la institución y la capacidad de respuesta al momento de solicitar información cuando se requiere.

- La percepción de los usuarios con respecto a los componentes de la calidad de servicios señala que el nivel de percepción es “alto”, presentan menores niveles de percepción los indicadores referidos a los recursos tecnológicos y materiales y la apariencia de las instalaciones de la subdimensión tangibles, en especial en lo que respecta a la disponibilidad de equipos computarizados suficientes e infraestructura para el desarrollo de las actividades académicas.
- En cuanto a la satisfacción de los estudiantes con respecto a los componentes de la calidad de servicios se evidencia que éstos se encuentran “un poco insatisfechos”. La subdimensión tangible merece mayor grado de atención. Los indicadores referidos a la apariencia de las instalaciones y los recursos tecnológicos y materiales presentaron mayores niveles de insatisfacción.
- Con respecto al objetivo general planteado, los servicios prestados por las instituciones privadas de educación superior en la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, estado Zulia, son identificados con un nivel de calidad de servicio bajo.

Referencias Bibliográficas

- ALBRECHT, Karl y ZENKE, R. (1998). **Gerencia de Servicio**. Séptima Edición. Bogotá-Colombia: Editorial Legis.
- ARELLANO, Rolando (2002). **Comportamiento del Consumidor, Enfoque América Latina**. McGraw-Hill. México.
- Asamblea Nacional (1999). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**.
- BERRY, Leonard (2004). **Un buen servicio ya no basta**. Ediciones Deusto. España.
- CLEMENZA, Caterina (2005). **La Calidad en la Educación Universitaria como fundamento para fortalecer la Competitividad Institucional**. Trabajo de Ascenso para optar a la categoría de Profesora Titular. Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela.
- COBRA, Marcos (2000). **Marketing de Servicios**. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

- GORROCHOTEGUI, Alfredo; MARIÑO, Edison y TENIAS, Virginia (2006). **Educación Superior Privada en Venezuela**. IESAL/UNESCO. Caracas. Venezuela. <http://www.unesco.org.ve> (2006, octubre 16).
- MORLES, Víctor; MEDINA, Eduardo y ÁLVAREZ, Neptalí (2003). **La Educación Superior en Venezuela**. IESAL/UNESCO. Caracas. Venezuela. <http://www.unesco.org.ve> (2006, octubre 05).
- MULLER, E. (1999). **Cultura de calidad de servicio**. México: Editorial Trillas.
- SHAW, James (1997). **El cliente quiere calidad**. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- ZEITHAML, Valerie y BITNER, Mary Jo (2002). **Marketing de Servicio**. Segunda edición. México: McGraw-Hill Interamericana.