



TRABAJOS FINALES DE MAESTRÍA

MAE20150425-01

Percepción de la Calidad de Servicio en la educación a distancia en una institución de Educación Superior en el Ecuador.

**Propuesta de artículo presentado como requisito para optar
al título de:**

Magister en Administración de Empresas

Por el estudiante:

Mayra Liuviana VEGA CHICA

Bajo la dirección de:

Cecilia Alexandra PORTALANZA CHAVARRÍA PhD(c)

**Universidad Espíritu Santo
Facultad de Postgrado
Guayaquil - Ecuador
Junio de 2015**

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ECUADOR.

Mayra Liuviana VEGA CHICA¹
Cecilia Alexandra PORTALANZA CHAVARRÍA²

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo analizar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio que ofrece una institución de educación superior que oferta estudios en línea. Se aplicó el instrumento Distance Higher Education Quality Service (DIHEQS) a los estudiantes desarrollando un análisis descriptivo. Los resultados muestran algunas dimensiones (administración y organización, evaluación y feedback y, apoyo institucional) con porcentajes bajos, a razón de falta de comunicación, demora en el tiempo de respuesta y limitadas opciones de solución a los requerimientos. A pesar de esto, se puede observar una percepción favorable del 72,61% de los estudiantes con los servicios que ofrece la institución.

Palabras clave: | Calidad del Servicio, Educación Superior, Educación a Distancia

Abstract

This article aims to analyze the perception of the students on the quality of service offered by an institution of higher education that offer online studies. The Distance Higher Education Quality Service (DIHEQS) instrument students develop a descriptive analysis was applied. The results show some dimensions (management and organization, evaluation and feedback and institutional support) with low percentages, at the rate of miscommunication, delay in response time and limited options of solution to the requirements. Despite this, one can observe a favorable perception of 72.61 % of the students with the services offered by the institution.

Key words | Quality of Service, Higher Education, Distance Education

Clasificación JEL | M12
JEL Classification

¹ Ingeniera en Sistemas Computaciones, Universidad Espíritu Santo – Ecuador. E-mail mvegach@uees.edu.ec.

² PhD (c) en Ciencias de la Dirección. Directora Ejecutiva del Programa de Postgrado. Profesora Universidad Espíritu Santo. Ecuador. E-mail aportalanza@uees.edu.ec.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las Instituciones de Educación Superior (IES), se desarrollan en un medio altamente competitivo (Jain, Sahney & Sinha, 2013), concibiendo por los servicios educativos que ofertan a sus principales clientes, los estudiantes (Hemsley-Brown & Oplatka, 2006). En este contexto, se menciona a la calidad en la educación superior como el servicio que satisface las necesidades individuales de los estudiantes y de la sociedad, donde sus contenidos o programas académicos proporcionan a los usuarios las competencias básicas en los ámbitos intelectuales, afectivo, morales y físicos tributando hacia un buen desempeño en los diversos ámbitos sociales. El gran encargo social exige a la educación respuestas tangibles, cristalizadas en futuros profesionales capaces de vivir, convivir y producir eficientemente; por ello, se destaca que la calidad en las IES se evalúa directamente con las necesidades sociales y como ésta responde a sus demandas (Valdés & Pérez, 1999).

En Ecuador, existen Instituciones de Educación Superior acreditadas por el organismo de control local, divididas en: públicas, particulares que reciben rentas y asignaciones del estado y particulares

autofinanciadas, que ofertan estudios a nivel de Grado y Postgrados (CEAACES, 2014).

Las IES tienen como principal objetivo contribuir al desarrollo social y económico del país y por ello, los servicios educativos que ofertan deben permitir el logro de dichos objetivos, a la vez que atender las condiciones actuales de tiempo y trabajo de la población estudiantil, para hacerlo las IES brindan su oferta académica en las modalidades de estudios presencial, semipresencial y a distancia.

En lo referente a la modalidad de estudios a distancia se puede observar un significativo aumento de IES que ofertan esta modalidad de estudios, motivo por lo cual el Consejo de Educación Superior del Ecuador (CES), se encuentra desarrollando la normativa para la educación a distancia y en línea, tomando como base las siguientes ideologías: garantía de democratización, igualdad de oportunidades, inclusión y calidad de la educación superior. Sin embargo, no se evidencia la inclusión de la percepción de los estudiantes, en la validación de la calidad de los servicios ofrecidos. Por lo antes expuesto, el objetivo del presente trabajo es analizar la percepción de los estudiantes a distancia sobre la calidad de los servicios brindados una Institución de Educación Superior del Ecuador.

Para llevar a cabo esta investigación se tomó el modelo Distance Higher Education Quality Service (DIHEQS) como instrumento de medición propuesto por Araya-Castillo & Bernardo (2013), la información que se obtenga será de alta importancia para la toma de decisiones que aseguren o garanticen un mejoramiento continuo en el sistema educativo superior.

El presente documento se encuentra dividido en los siguientes apartados: en el primer apartado, se presenta la revisión de la literatura, en donde se expone la fundamentación teórica relevante para la investigación; el segundo apartado, se encuentra la metodología y el diseño de la investigación; en el tercer acápite se detalla el informe de los resultados donde se plasman los hallazgos y el análisis de la información recabada y finalmente el apartado de conclusiones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Calidad de Servicio

La real academia de la lengua define al servicio como “la acción y efecto de servir” (RAE, 2001), adicionalmente se pueden encontrar definiciones de servicio, que siendo correctas resultan incompletas, como por ejemplo: Los servicios constituyen actividades identificadas, intangibles, que son

objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de las necesidades de los consumidores (Stanton, Etzel & Walter, 1992) o un servicio es cualquier actuación que una parte puede ofrecer a la otra, esencialmente intangible, sin transmisión de propiedad. Su prestación puede ir o no ligada a productos físicos (Kotker, 1992); como se puede observar la intangibilidad, en las definiciones anteriores, es la única característica común de todos los servicios y se considera un mayor riesgo percibido por parte de los consumidores.

De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) los servicios se caracterizan por: a) la intangibilidad: son resultados, que el consumidor no puede verificar su calidad antes de la compra; b) la heterogeneidad: los resultados son variables, no se puede asegurar una calidad uniforme y c) inseparabilidad: la interacción entre la persona que otorga el servicio por parte de la empresa y el cliente, lo que implica que la calidad en los servicios es más compleja que la evaluación de los bienes, ya que conduce a una mayor variabilidad de calidad y estará en constante comparación entre las expectativas y la experiencia.

Con respecto a la calidad en el servicio Grönroos (1994) Parasuman, Zeithaml y Berry (1985) y Steenkamp (1990) sostienen que la misma se determina por la percepción

que tienen los clientes del servicio recibido, lo que da lugar al concepto de calidad percibida. Posteriormente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) dan vida a la definición clásica de calidad de servicio como el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto, sin embargo, se considera que los clientes tienen diversas expectativas y necesidades por lo cual la calidad se convierte en un concepto relativo (Camisón, Cruz & González, 2007).

En este contexto, las expectativas se consideran como las necesidades de los clientes, y las creencias sobre el servicio recibido sería su percepción (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1993). Parasuraman (1991) da a conocer el concepto de zona de tolerancia de los clientes en relación a sus expectativas, contando con el servicio deseado, el servicio ideal esperado y el servicio mínimo esperado, otorgando una valoración negativa si la percepción real se ubica por debajo del servicio adecuado, y será positiva si supera al servicio esperado, siendo así, las empresas contarán con una ventaja competitiva, si la percepción de los clientes se ubican dentro de la zona, los esfuerzos se verán abocados en lograr que éste encuentre una calidad por encima del nivel deseado, asegurando de esta manera su lealtad.

Por lo tanto, encontrar la zona de tolerancia en la vida real es un verdadero reto

para las empresas debido a que hay clientes que cuentan con una información o experiencia previa, lo que condiciona de cierto modo su percepción (Oliver, 1981) la misma que puede variar en el tiempo, debido a la presencia de factores subjetivos en la formación de su juicio (Curry, 1985).

Otro desafío para las empresas en la medición de la calidad del servicio, es contar con resultados que conlleven a un servicio de excelencia, a través de un sistema que permita cuantificar la percepción de los clientes (Davidow & Uttal, 1990), a través de varios factores que permitan medir la calidad del servicio. A continuación se presentan las dimensiones para medir la calidad del servicio propuestas por varios autores (tabla 1):

Tabla 1
Síntesis de las multidimensionalidad de la calidad del servicio

Autor	Dimensiones
Garvin (1984)	Desempeño, características, confiabilidad, apego, durabilidad, aspectos del servicio, estética y calidad percibida.
Lehtinen y Lehtinen (1982)	Calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva.
Grönroos (1984)	Dimensión técnica o de resultado, dimensión funcional o relacionada con el proceso e imagen corporativa.
Eiglier y Langeard (1989)	La calidad del output o la calidad del servicio prestado como resultado final, la calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio y la calidad del proceso de prestación del servicio.
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.
Parasuraman,	Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de

Zeithaml y Berry (1991)	respuesta, seguridad (reagrupa a profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad), empatía (reagrupa a accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente)
-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tomado de (Cristóbal, 2002)

En lo referente a la calidad de e-servicio, no se cuenta con un consenso en relación a su definición, lo que dificulta conocer las dimensiones en las que se pueda integrar la calidad en un contexto virtual (Bernardo, Marimon & Alonso-Almeida, 2012).

Entre los modelos relevantes para la medición de la calidad del servicio y la aplicación a cualquier tipo de servicio, a continuación se presentan las siguientes escalas estandarizadas de medida:

El modelo nórdico o también conocido como el Modelo de la Imagen (Grönroos, 1982), es la base para medir la calidad del servicio atendiendo las dimensiones mencionadas en el apartado anterior, influyendo en la determinación de la imagen corporativa y en la calidad del servicio percibida por parte del cliente.

Posteriormente, el modelo es revisado por Grönroos & Gummenson (1987) en el que se combinan las dimensiones de calidad técnica y funcional de Grönroos con las de calidad de diseño, calidad de producción, calidad en la prestación y calidad relacional,

estableciendo como condiciones, para alcanzar la calidad, la especialización y la integración del servicio.

El modelo SERVQUAL (Service Quality) desarrollado por los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes centraron como objetivo atender las siguientes preguntas: ¿Cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿qué dimensiones integran la calidad?, y ¿qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad?; adicionalmente construyeron un instrumento de medida de la calidad percibida denominada SERVQUAL, cuyo marco conceptual se presenta como el nivel de ajuste entre las expectativas de servicio y la percepción final por parte del cliente, siendo esta escala de medición formada a partir de cinco subescalas que miden las cinco dimensiones de la calidad, mediante una escala de tipo Likert que consta de 44 preguntas (22 para conocer las expectativas y 22 para las percepciones) y cinco cuestionarios adicionales para que el encuestado valore la importancia relativa de cada dimensión.

El modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor (1992) utiliza una escala para medir la calidad percibida, basada únicamente en las percepciones del cliente, sobre el servicio brindado, para lo que se emplean 22 afirmaciones extraídas del

modelo SERVQUAL, convirtiéndolo más manejable y reducido en costo.

El modelo de desempeño evaluado, desarrollado por Teas (1993) se presenta como una mejora al modelo SERVQUAL, el cual pretende evaluar la calidad del servicio percibido como la relación concerniente entre el producto y las características ideales del producto para el consumidor.

El modelo de la calidad normalizada propuesto por Teas (1993) es otra alternativa del modelo SERVQUAL, en el cual se compara la calidad percibida del objeto que se evalúa y la calidad percibida de otro objeto que se toma como referente.

Se puede destacar que el modelo de la imagen de Grönroos (1982) y el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988), fueron las bases para el surgimiento de nuevos modelos como SERVPERF, el modelo de desempeño evaluado y el modelo de la calidad normalizada y tienen como finalidad solventar los problemas existentes y brindar una mejor confiabilidad y validez de los resultados.

Calidad en Educación Superior

En términos de calidad del servicio en Educación Superior, se puede apreciar una evolución con el pasar del tiempo, siendo así

que en la década de los 60's se relacionaba la calidad de las IES con la tradición de la institución, docentes exclusivos, estudiantes y materiales; en la presente década, se relaciona con el conocimiento impartido, conectado con el entorno y el impacto positivo que genera (Águila, 2005).

Las dimensiones más aceptadas de los distintos modelos de calidad en los servicios para la satisfacción de los clientes consideran clave la participación de quienes intervienen en el diseño, prestaciones y mejora de los productos, bienes o servicios, lo cual se puede adaptar en el ámbito de la educación superior (Pérez, 2000).

En la década de los 90's investigadores como Aguerro (1994) y Toranzo (1996) mencionan a la calidad en la educación superior como la que mejor satisface las necesidades individuales de los estudiantes y la sociedad, en la que sus contenidos proporcionan a los usuarios las competencias básicas en los ámbitos intelectuales, afectivo, morales y físicos con lo cual se pueda desempeñar en los diversos ámbitos del entorno y la sociedad. Adicionalmente, se destaca que la calidad en las IES se evalúa directamente con las necesidades sociales y como la institución responde a esas demandas (Valdés & Pérez, 1999).

A inicios del siglo XX se hace énfasis en la satisfacción de los estudiantes, en su impacto positivo y estrechamente relacionado con la motivación, índices de retención y rendimiento (Elliot & Shin, 2002); en los resultados de una investigación realizada en diferentes instituciones con la finalidad de conocer la valoración en la calidad de los modelos de las IES y se obtuvo como resultado que la satisfacción estudiantil no es el componente más importante para determinar la calidad (Gento, 2002).

Gento y Vivas (2003) sostienen que la satisfacción estudiantil es fundamental en la valoración de la calidad de las IES siendo un antecedente de la fidelidad de los usuarios, ya que está relacionada estrechamente con el proceso enseñanza/aprendizaje y con ello en la calidad educativa (De la Fuente, Marzo & Reyes, 2010). Adicionalmente, se aprecian estudios concernientes a la percepción que tienen los estudiantes para medir la calidad hacia otros servicios como: “apoyo al estudio, temas culturales, de deporte y convivencia” (Tumino & Poitevin, 2013, pág. 12) y se evidencia poca investigación sobre la relación técnica y las dimensiones de la calidad versus la satisfacción de los estudiantes (Zineldin, Camgoz & Belal, 2012).

Por otro lado, se argumenta que la calidad de servicio debe ser visto por parte de las IES como un proceso estratégico, donde

intervienen cada uno de los clientes, tanto internos como externos, para lograr la satisfacción de los estudiantes, generando así una ventaja competitiva (Araya-Castillo, 2013).

En la actualidad se presentan varias motivaciones, que respaldan y reafirman este tipo de investigaciones, como por ejemplo: aspectos legales u obligaciones con el ente regulador, generación de ventaja competitiva y la generación de nuevos modelos de medición (Duque & Gómez, 2014).

Los modelos de medición de la calidad en Educación Superior comúnmente usados son variaciones o combinaciones del modelo SERVQUAL (SQ), como por ejemplo: e-SERVQUAL que evalúa el servicio en entornos virtuales de aprendizaje (Martínez-Argüelles, Blanco & Castán, 2013) y SERVQUALing que realiza estudios exploratorios involucrando variables de herramientas de evaluación generando un proceso de autoevaluación de la universidad (Rubio, Aguilar, Massa, Maldonado & Ramírez, 2005).

Adicionalmente se presentan los siguientes modelos de medición: HiEdQUAL el cual fue basado en SQ pero aplicados a un contexto específico (Annamdevula & Shekhar, 2012) y HeDPERF creado por Firdaus Abdullah presentando altos niveles de confiabilidad (Ahmed & Mehedi, 2014).

El modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1992) ha sido utilizado por presentar una escala más sencilla, convirtiendo a la percepción como el único factor para la evaluación de la calidad (Duque & Chaparro, 2012).

Debido a la gran competencia entre universidades se crea la necesidad de encontrar y generar nuevos componentes que motiven la lealtad y permanencia de los estudiantes en las IES, pero este dependerá básicamente del instrumento que se seleccione para identificar los aspectos importantes desde la perspectiva de los estudiantes y con ello las acciones que deberá tomar la institución para cumplirlas (Duque & Chaparro, 2012).

Calidad en Educación a Distancia

En la educación a distancia el rol principal recae sobre el estudiante, a diferencia de la educación tradicional en la cual recae sobre el docente, quien tiene una mayor participación en el proceso de enseñanza-aprendizaje fortaleciendo las actividades autónomas (Grow, 1991). Adicionalmente, se considera que la educación a distancia con el apoyo de las tecnologías y la educación en línea, es la modalidad de estudios que puede llegar a brindar mayor satisfacción a las necesidades educativas de los estudiantes, contando con

herramientas interactivas y con la capacidad de brindar información actualizada constantemente, para lo cual la institución deberá elegir una plataforma informática segura que proporcione todas las herramientas posibles de comunicación e interacción con los estudiantes, lo que conllevará a evaluar constantemente la percepción del servicio y con ello obtener los elementos fundamentales para que la institución desarrolle un sistema de gestión de calidad (Dursun, Oskayba & Gokmen, 2014).

Sin embargo, se argumenta también que este tipo de modalidad de estudios presenta ciertas desventajas, lo que conlleva a un grado menor de calidad académica (Onrubia et al, 2009; Salmerón-Pérez et al, 2010; Buil et al, 2012). Se menciona que la educación a distancia no favorece los procesos de aprendizaje, debido a que el profesor se encuentra ausente, y la responsabilidad del aprendizaje recae en los estudiantes, lo que hace difícil potenciar una comunicación efectiva entre sus alumnos (Gutiérrez-Martín et al, 2010).

Ante esto, se han propuesto mejoras para los problemas que presenta la educación superior a distancia, tales como el uso de estrategias pedagógicas, la incorporación de espacios de comunicación como los foros de debate u otras tecnologías de información (Keegan, 2011; Buil et al, 2012). Lo que

conlleva a otro desafío que es elevar la calidad del diseño educativo, desarrollando materiales de estudio de alta calidad (Dichiara et al, 2005). Así como, potenciar la flexibilidad, comodidad, actualidad y personalización, otorgando un valor agregado para sus clientes, los estudiantes, fomentando la eficiencia de los sistemas de aprendizaje, y con ello un mayor rendimiento académico (Tejedor-Tejedor et al, 2009). Aspectos que son fundamentales evaluar constantemente, mediante modelos de medición, y así aumentar la calidad de los servicios ofertados.

Entre los modelos aplicados para la medición de la calidad del servicio, en entidades que brindan educación a distancia o en línea solo deje un término en todo o los dos términos en todo se pueden destacar los siguientes: e-SERVQUAL el cual evalúa el servicio en entorno virtuales (Martínez-Argüelles, Blanco & Castán, 2013) y DIHEQS Distance Higher Education Quality Service el mismo que contiene las siguientes dimensiones: a) profesores y enseñanza; b) material de estudios y plan curricular; c) evaluación y feedback; d) administración y organización; e) plataforma virtual; y f) apoyo de la institución (Araya-Castillo & Bernardo, 2013).

Contexto de la educación superior en el Ecuador

En la última década, la Educación superior en el Ecuador ha sido objeto de cambios muy profundos; entre ellos: una categorización de universidades realizadas por primera vez en el año 2009, una nueva Ley de Educación Superior (LOES, 2010), la implementación de un sistema nacional de nivelación y admisión (SENESCYT, 2011), Todos estos cambios establecen nuevas disposiciones que afectan el entorno de las Universidades y por lo tanto su vida institucional. A continuación se presenta una breve reseña histórica de los principales hechos que han marcado cambios fundamentales en las IES:

En vista del deterioro de la calidad académica de las Instituciones de Educación Superior (IES) ecuatorianas y ante una denuncia de venta de títulos por parte de una de ellas, legalmente constituida en Ecuador, la Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, el 7 de agosto del 2008, expidió el Mandato Constituyente No.14, (M14) a través del cual se dieron por terminadas las actividades de esta IES y, en sus disposiciones transitorias, se determinaba al Consejo Nacional de Educación Superior, CONESUP y al Consejo nacional de Evaluación y Acreditación, CONEA, la realización de una evaluación institucional de todas las IES ecuatorianas, con el objetivo de

depurar el sistema y de asegurar su calidad (CONEA, 2009).

El 4 de noviembre del 2009, la Asamblea Nacional Constituyente recibió el informe elaborado por el CONEA con el resultado de la evaluación de desempeño de 71 Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador que funcionaban legalmente en Ecuador. En este informe se categorizaron 68 Instituciones de Educación Superior (IES) de grado en cinco niveles, desde el tipo “A” correspondiente a las instituciones de mejor desempeño institucional, hasta la “E” de más bajo desempeño en ese momento. Estas IES de categoría “E” se caracterizaban básicamente por la ausencia de una comunidad académica, estable y socialmente reconocida, precarización de los sistemas de contratación docente, débil investigación y publicaciones, infraestructura precaria y débil, entre las principales (CONEA, 2011). Las categorías fueron establecidas tomando en consideración los siguientes criterios: academia, estudiantes y entorno de aprendizaje, investigación y gestión. Las categorías se definieron así:

El 12 de octubre de 2010 entró en vigencia en Ecuador una nueva Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2010), cuya disposición transitoria tercera establece que: “En cumplimiento al Mandato constituyente número 14 (M14), las instituciones de educación superior que se ubicaron en la

categoría E por el informe CONEA, deberán ser evaluadas dentro de los 18 meses posteriores a la promulgación de esta Ley.

El 29 de agosto de 2011 se instaló el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES) en Ecuador, el mismo que dio inicio al cumplimiento de lo establecido en la mencionada Disposición Transitoria.

El 12 de abril del 2012 el CEAACES, luego de culminar con el proceso de evaluación a las universidades, declaró oficialmente el cierre de 14 universidades por falta de calidad académica; tres universidades que cumplieron satisfactoriamente con los parámetros de calidad de la evaluación 9 fueron ascendidas transitoriamente de categoría. Las 8 restantes fueron declaradas parcialmente aceptables es decir aquellas que cumplieron parcialmente con los parámetros de calidad de la evaluación y estarán sujetas a la depuración interna de carreras, extensiones y modalidades de estudio que el CEAACES dictamine y se ubicarán transitoriamente en la categoría D (CEAACES, 2011).

El Reglamento general a la Ley de educación superior se publicó en el registro oficial el 1 de septiembre del 2011, en el cual se indica que las Universidades deben cumplir los procesos de Acreditación tanto a

nivel institucional como de sus carreras y programas, en donde se establecerán categorías sobre las cuales dependerá su oferta académica de pregrado y postgrado.

La Ley y el nuevo reglamento señalan varias disposiciones que deben ser cumplidas por las Universidades y entre las cuales están:

- Elaboración de nuevos estatutos que incorporen lo dispuesto en la nueva Ley.
- Por primera vez en el Ecuador la incorporación de un Sistema nacional de Admisiones que regirá para las Universidades públicas.
- Establecimiento de pruebas de habilitación de ejercicio profesional para estudiantes del último año de estudios y de cuyos resultados dependerá la continuidad de la oferta académica por parte de cada Universidad.
- Hasta octubre del año 2017, las universidades deben contar el 70% de profesores a tiempo completo con grado de Ph.D o su equivalente; y, que este título debe ser en el área en el que el docente imparta la cátedra.
- Todas las Universidades así como cada una de sus carreras y programas deberán entrar a un proceso de evaluación y acreditación.

Todos estos nuevos requerimientos de índole regulatorio que generan turbulencia en

el entorno, hacen que las Universidades revisen sus presupuestos, estructuras y estrategias organizacionales y consideren las posibilidades de realizar cambios que permitan cumplir con lo dispuesto por el ente regulador de la educación superior en el país.

Lo mencionado anteriormente evidencia, que en el Ecuador se han realizado trabajos de evaluación de la calidad en la Educación Superior, sólo desde el punto de vista del ente regulador, sin considerar la percepción que tiene el estudiante (su principal cliente) sobre la calidad del servicio recibido, lo cual es fundamental para encontrar una ventaja competitiva en los servicios ofrecidos y con ello la eficacia en los procesos (CIE, 2007).

Contexto de la educación en línea y a distancia en el Ecuador

En abril de 2012, Ecuador contaba con 71 universidades legalmente constituidas, 21 de las cuales brindaban su oferta académica en la modalidad a distancia.

En octubre del año 1976 se da inicio a la Educación a Distancia en el Ecuador, y para la década de los años 90's, se contaba con alrededor de 10 universidades que ofertaban estudios en este tipo de modalidad (CALED, 2011).

En el año 2000 se evidencia un importante crecimiento de instituciones en ofertar estudios a distancia. A continuación se detalla las universidades que imparten estudios a Distancia y en línea en Ecuador (tabla 2), según investigación realizada en el 2011 por el CALED (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Calidad en Educación Superior a Distancia):

Tabla 2
Listado de universidades que brindan estudios a distancia en el Ecuador Universidades

Públicas

UNIVERSIDAD	FECHA DE CREACIÓN	AÑO DE INICIO DE EaD
Universidad Central del Ecuador	18/03/1826	1999
Universidad Estatal de Milagro	07/02/2001	
Universidad Nacional del Loja	09/10/1943	1995

Universidades Privadas

UNIVERSIDAD	FECHA DE CREACIÓN	AÑO DE INICIO DE EaD
Escuela Politécnica Javeriana del Ecuador	29/11/1995	2006
Escuela Superior Politécnica del Chimborazo	29/10/1973	2000
Escuela Superior Politécnica del Ejército	20/12/1977	1988
Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales	16/12/1974	
Universidad Católica de Cuenca	07/10/1970	1990
Universidad Católica Santiago de Guayaquil	26/05/1962	2004
Universidad del Azuay	23/08/1990	2005
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	18/11/1993	2008
Universidad Internacional del Ecuador	30/08/1996	2007

Universidad Politécnica Salesiana	05/08/1997	1994
Universidad Regional Autónoma de los Andes	20/02/1997	
Universidad San Francisco de Quito	25/10/1995	
Universidad Técnica Particular de Loja	05/05/1971	1976
Universidad Tecnológica América	20/08/1997	1998
Universidad Tecnológica Equinoccial	18/02/1986	2000
Universidad Tecnológica Indoamérica	31/07/1998	
Universidad Tecnológica Israel	16/11/1999	2004
Universidad Tecnológica San Antonio de Machala	15/06/1999	2006

Tomado de (CALED, 2011)

Actualmente, el Consejo de Educación Superior (CES) se encuentra elaborando la normativa para carreras y programas académicos en línea y a distancia, lo cual será de base para llevar a cabo la acreditación de las IES que ofertan este tipo de modalidad de estudios.

Lo antes expuesto, demuestra la necesidad de conocer las percepciones que tienen los estudiantes que cursan estudios en línea sobre la calidad de servicios que le brindan las IES.

Metodología

La presente investigación pretende analizar la percepción del servicio recibido por los estudiantes de una institución de Educación Superior que ofrece estudios en línea, tanto en el nivel de grado y postgrados,

tomando el instrumento propuesto por Araya-Castillo y Bernardo (2013) el cual presenta las siguientes dimensiones: a) profesores y enseñanza; b) material de estudios y plan curricular; c) evaluación y feedback; d) administración y organización; e) plataforma virtual; y f) apoyo de la institución.

El modelo seleccionado se basa en el supuesto de que las dimensiones a evaluar generen una reacción positiva entre la satisfacción y la intención de comportamiento dadas por: retención, lealtad y disposición a pagar, reafirmando que la satisfacción de los estudiantes se encuentra estrechamente asociada a la calidad del servicio (Araya-Castillo & Bernardo, 2013).

La investigación se realizó mediante un estudio exploratorio empírico, de tipo descriptivo; el universo lo constituyen los estudiantes de la modalidad de estudios en línea de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, ubicada en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas – Ecuador, institución con 20 años de fundación y desde el año 2008 ofrece estudios de grado en educación en línea y a partir del año 2010 programas de postgrados.

La muestra la constituyen los estudiantes activos registrados en el período académico 2014 – 2015, tanto a nivel de

grado como postgrados. La aplicación del instrumento se llevó a cabo de forma virtual, a través de la plataforma SurveyMonkey, desde el mes de enero hasta mayo del presente año. Se utilizó el cuestionario DIHEQS elaborado por Araya-Castillo y Bernardo (2013), el cual se encuentra integrado por cuestionarios semi-estructurados y multidimensionales con un total de 96 ítems, cuya categoría de respuestas en la parte de la calidad de educación a distancia, fue un escalamiento numérico de cinco valores, donde (1) corresponde a Muy en desacuerdo y (5) Muy de acuerdo. Se envió por correo electrónico la invitación para participar en la encuesta a 178 estudiantes del nivel grado y a 609 de postgrado. Se obtuvo una respuesta del 57,05% del total de estudiantes. Para el análisis de los datos se utilizó Microsoft Excel, y la tabla de dimensiones de la satisfacción de los estudiantes se muestra en el anexo No. 2.

Resultados

En el presente apartado se muestran los resultados de la investigación, en primera instancia la demografía, el nivel de percepción global y luego un análisis por cada una de las dimensiones propuestas en el modelo seleccionado:

Demografía

En las características de los estudiantes encuestados se evidenció que el

56,76% son de sexo femenino y el 43,24% masculino, en relación a la edad tenemos que los menores de 20 años representan el 2,22%, entre 21 y 25 el 11,31%, entre 26 y 30 el 27,27%, entre 31 y 40 el 42,13% y mayores de 40 el 17,07. En lo que respecta a las carreras y programas (Tabla 3) el 23,50% pertenecen al nivel grado y el 76,50% a postgrados.

Tabla 3

Número de estudiantes por carrera y programa

Carrera o Programa	Porcentaje (%)
Arte	0,89%
Ciencias Empresariales	9,98%
Economía	0,22%
Derecho	5,32%
Comunicación Corporativa	4,43%
Nutrición y Dietética	3,77%
Turismo y Hotelería	0,44%
Sistemas de Información Gerencial	1,55%
Maestría en Administración de Empresas	23,06%
Maestría en Marketing	7,32%
Maestría en Nutrición Infantil	9,31%
Maestría en Dirección y Gestión de Empresas de Servicios	7,98%
Maestría en Dirección del Talento Humano	13,08%
Maestría en Dirección de Proyectos	3,77%
Maestría en Contabilidad y Finanzas	5,76%
Maestría en Auditoría de Tecnologías de información	3,10%
Total	100,00%

Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

Percepción de la calidad de servicio

De forma global se puede observar una percepción favorable del 72,61% de los estudiantes con los servicios que ofrece la institución.

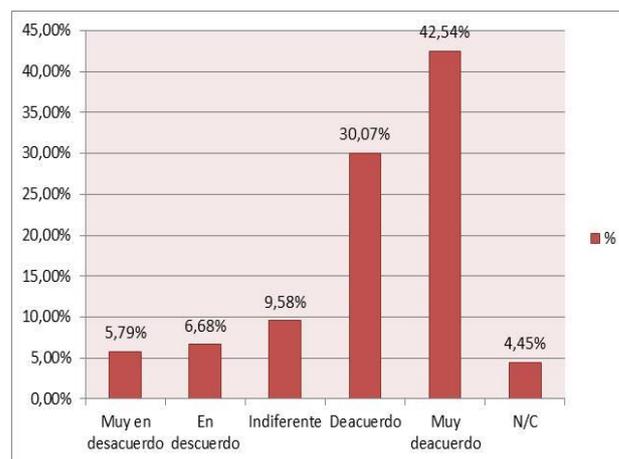


Figura 1
Percepción global de los estudiantes
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

Profesores

En relación con la actitud, eficacia, conocimiento y estilo de los profesores el 82,41% de los estudiantes mostraron una percepción favorable sobre todo en lo relacionado con la actitud y el conocimiento de los docentes, sin embargo se puede apreciar que la comunicación y los tiempos de respuestas presentaron porcentajes levemente desfavorables, como se pueden apreciar en la figura 2.

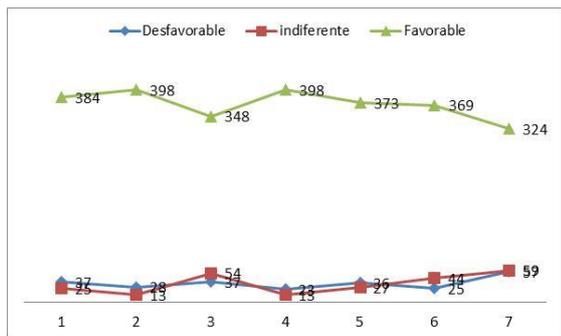


Figura 2
Comparación de resultados en la dimensión profesores
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

Plan curricular y material de estudio

En el caso del plan curricular y el material de estudio, el 85,52% de los estudiantes mencionaron estar de acuerdo y muy de acuerdo, resaltando la aplicación de los contenidos en diversos ámbitos profesionales, a diferencia de la duración de y la actualización de conocimientos plasmado en el material de estudio (figura 3).

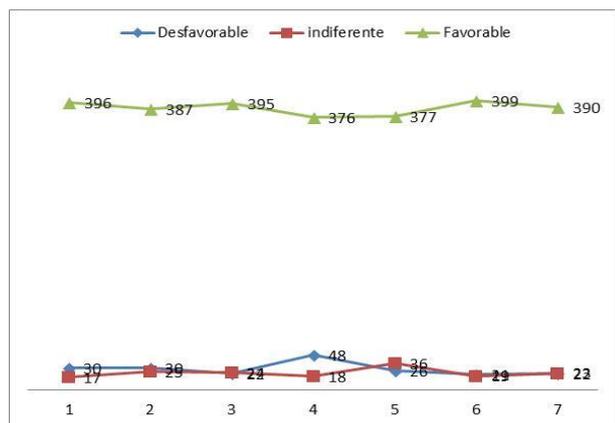


Figura 3
Comparación de resultados en la dimensión Plan curricular y material de estudio
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

Administración y organización

En lo referente a las actividades relacionadas con la administración y organización se evidencia que el 68,82% de los estudiantes presentan una buena percepción con el buen trato recibido por parte del personal administrativo y el cumplimiento de la planificación de las materias a cursar, contrario a esto tenemos los tiempos de respuesta, dificultades en la comunicación y la eficacia en la resolución de los requerimientos de los alumnos (figura 4).

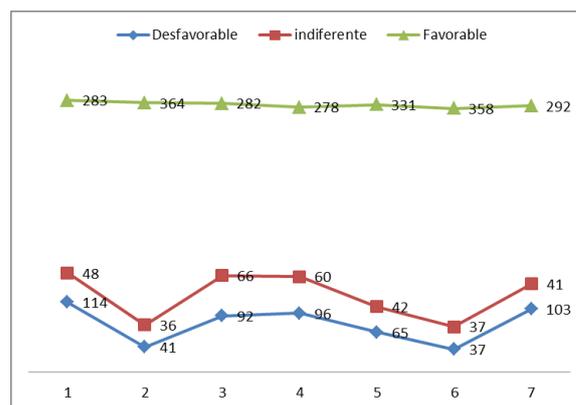


Figura 4
Comparación de resultados en la dimensión administración y organización
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

Evaluación y Feedback

En el caso de la variable evaluación y feedback se encontró que el 73,27% se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con la relación que guarda el sistema de evaluación y los contenidos de las materias, así como la adecuada carga de trabajo, a diferencia de la entrega oportuna de la retroalimentación de las actividades y la

demora en la entrega de notas finales, lo cual se muestra en figura 5.

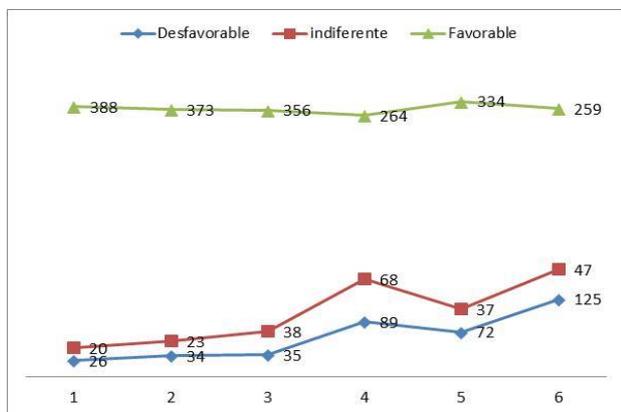


Figura 5
Comparación de resultados en la dimensión de evaluación y el feedback.
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

Plataforma Funcional

Respecto a la plataforma funcional los estudiantes están de acuerdo y muy de acuerdo con las herramientas y los beneficios que proporciona la plataforma informática, contando con el 78,17% (figura 6).

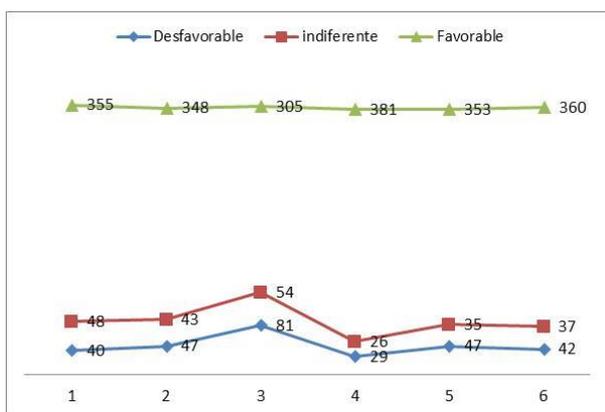


Figura 6
Comparación de resultados en la dimensión plataforma funcional
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

Plataforma emocional

Sobre la percepción de la plataforma emocional (figura 7) se puede observar que, el 81,17% de los estudiantes están de acuerdo y muy de acuerdo sobre todo por los espacios de interacción entre docentes y estudiantes así como la privacidad en la información.

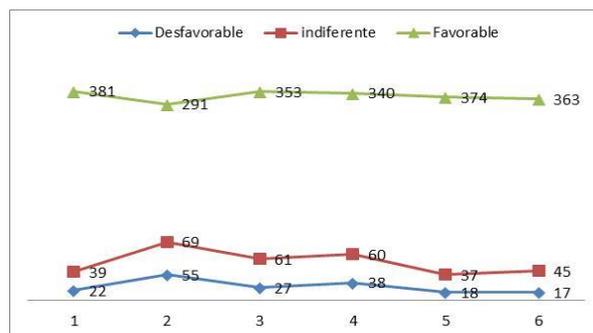


Figura 7
Comparación de resultados en la dimensión plataforma virtual
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

Apoyo Institucional

En lo relacionado a la percepción del apoyo institucional brindado durante el proceso enseñanza-aprendizaje se puede notar 69,49% de los estudiantes mostraron una percepción buena (figura 8), principalmente por la inducción y asesoría que reciben a lo largo de sus estudios, sin embargo no estarían en capacidad de pagar un arancel mayor por sus estudios.

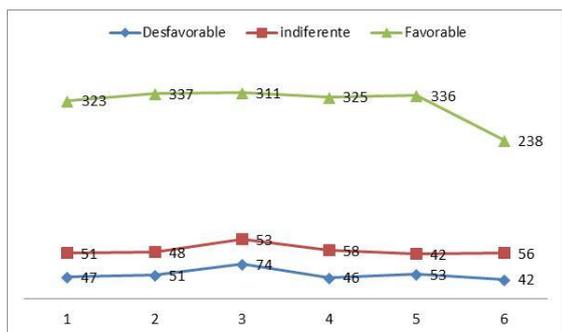


Figura 8
Comparación de resultados en la dimensión apoyo de la institución

Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

Social y Laboral

En el caso de la percepción de los estudiantes con la interacción de terceros (figura 9), se evidencia que el 67,04% están de acuerdo y muy de acuerdo debido al reconocimiento de la calidad académica de la institución, sin embargo en la interacción con terceros identificaron tener una experiencia poco positiva al realizar trabajos grupales y la información desactualizada referente a bolsa de trabajo.

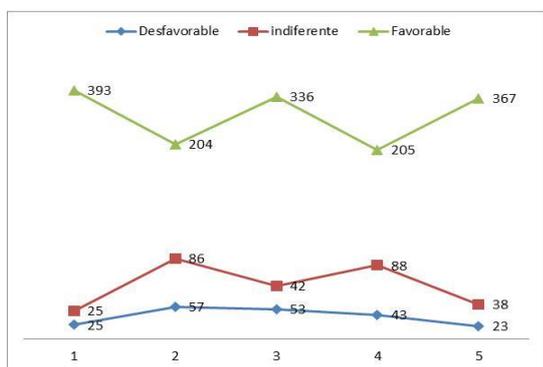


Figura 9
Comparación de resultados en la dimensión interacción de terceros
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

En las siguientes figuras se muestra la percepción de los estudiantes sobre la

satisfacción, lealtad y retención, información que da a conocer el compromiso que tienen los estudiantes para con la institución. Se puede observar que más del 70% (figura 10) de los estudiantes muestran una percepción positiva de su satisfacción con la institución, el 82,41% (figura 11) se encuentran seguro de continuar con sus estudios y el 72,61% (figura 12) cursarían otro programa y la recomendarían a terceras personas.

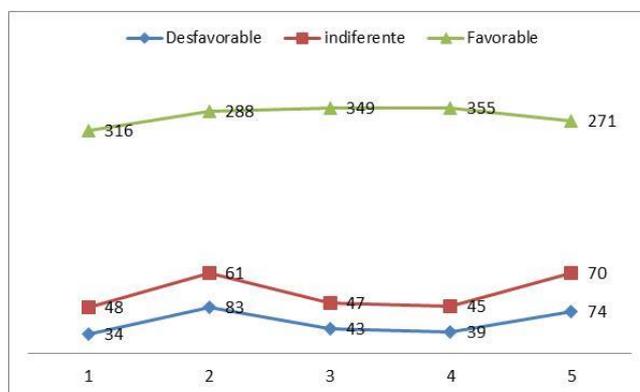


Figura 10
Comparación de resultados en la dimensión satisfacción
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

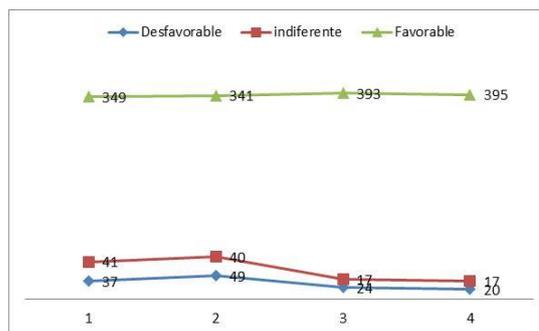


Figura 11
Comparación de resultados en la dimensión retención
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

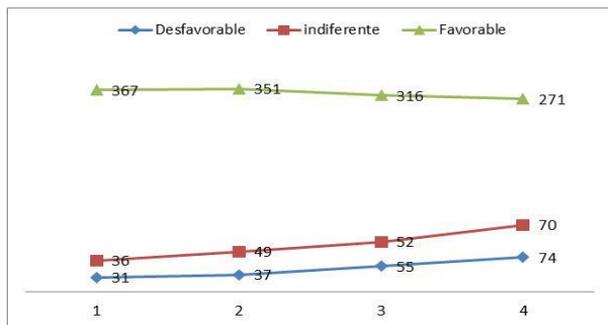


Figura 12
Comparación de resultados en la dimensión lealtad
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

A continuación se presentan los resultados de todas las variables estudiadas (figura 13), en donde se puede evidencia que a pesar de que la mayoría de estudiantes demuestran una percepción favorable de la calidad del servicio recibido, hay dimensiones en donde se visualiza un incremento desfavorable de la percepción, lo que conlleva a tomar medidas correctivas en los procesos administrativos y académicos.

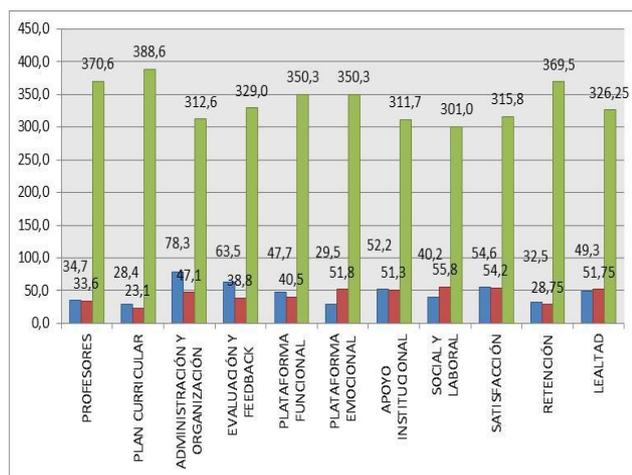


Figura 13
Comparación de resultado de todas las dimensiones
Tomado de: Encuesta realizada a los estudiantes

Conclusiones

El objetivo fundamental de la presente investigación fue medir la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio, ofrecido por una institución de educación superior que oferta estudios en la modalidad en línea. El resultado global de la percepción muestra que el 72,61% de los estudiantes se encuentra de acuerdo y muy de acuerdo con los servicios recibidos y el 12,47% no lo están; adicionalmente se evidenció que la percepción de los estudiantes en relación a su satisfacción general del servicio recibido fue del 70,38%, retención el 82,41% y lealtad el 72,61%, lo que predispone una intención positiva en su comportamiento sobre continuar sus estudios en la misma institución, así como recomendarla con terceros.

La metodología implementada permitió el logro de los objetivos propuestos, sobre todo en la obtención automatizada de los resultados.

En relación a la satisfacción de las variables estudiadas, se puede observar que las dimensiones de administración y organización, evaluación y feedback y apoyo institucional obtuvieron los porcentajes más altos de una percepción desfavorable, dando como resultado el 17,37%, 14,03% y 11,08% de los estudiantes respectivamente,

identificando como motivos: la falta de comunicación, el tiempo de respuesta, limitadas opciones de solución a sus requerimientos, la demora en la entrega de los resultados de sus evaluaciones y feedback, restricciones en opciones para el pago y la incapacidad de cancelación por incrementos en el precio de la carrera o programa. Así mismo, se evidencia una percepción negativa con el material de los cursos debido a la información poco actualizada y relacionada con la realidad local; en la interacción con terceros identificaron tener una experiencia poco positiva al realizar trabajos grupales y la información desactualizada referente a bolsa de trabajo, aspectos que atentan directamente con el rendimiento académico de los alumnos.

El instrumento utilizado cumplió con la validación de todos los procesos académicos y administrativos que se implementan en la institución, lo que permitió contar con una retroalimentación global por parte de los estudiantes sobre el servicio ofrecido.

Los resultados obtenidos muestran una institución, que acorde a su filosofía, en constante evolución, se encamina a una mejora de sus procesos y servicios otorgados en la modalidad de estudios en línea. La información obtenida en la investigación es la base para la implementación de estrategias que permitan fortalecer las debilidades

encontradas, y la generación de una ventaja competitiva que garantice la satisfacción de sus principales clientes, los estudiantes.

Las limitaciones encontradas en la aplicación de la investigación fueron la poca disponibilidad de los estudiantes en el desarrollo de la encuesta, y no respondieron completamente las preguntas, hasta el cierre del presente documento se encontró con 94 encuestas incompletas que no fueron consideradas en el estudio.

Adicionalmente, la información obtenida es referente para investigaciones posteriores, en otras instituciones que brindan estudios en línea en el Ecuador, así como también realizar correlaciones con otras universidades nacionales y del exterior que hayan implementado el mismo instrumento de evaluación, con la finalidad de contar con un referente externo.

Referencias

- Águila, V. (2005). El concepto de calidad en la educación universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Ahmed, S., & Mehedi, M. (2014). Measuring service quality of a higher educational institute towards student satisfaction. *American Journal of Educational Research*, 447-455.
- Alexander-Snow, M. (2004). Dynamics of gender, ethnicity, and race in understanding classroom incivility. *New Directions for Teaching and Learning*, 21-31.
- Andersson, L., & Pearson, C. (1999). *Tit for Tat? The spiraling effect of incivility*.
- Annamdevula, S., & Shekhar, R. (2012). Development of HiEdQUAL for measuring service quality in Indian higher education sector. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 412-416.
- Araya-Castillo, L. (2013). ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad de servicio en educación superior? *Revista Pilquen*, 1-12.
- Araya-Castillo, L., & Bernardo, M. (2013). Calidad de Servicio de Educación a Distancia: Propuesta de Modelo.
- Berger, B. (2000). Incivility. *American Journal of Pharmaceutical Education*, págs. 445-450.
- Bernardo, M., Marimon, F., & Alonso-Almeida, M. (2012). Functional quality and hedonic quality: A study of the dimensions of e-service quality in online travel agencies. *Information & Management*.
- Bies, R. J., & Tripp, T. M. (2001). *A passion for justice: The rationality and morality of revenge*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Blau, G., & Andersson, L. (2005). Testing a measure of instigated workplace incivility. *Journal of Occupational Psychology*, 595-614.
- CEAACES. (2011). *Reglamento interno*. Quito: Disponible en: www.ceaaces.gob.ec.
- CEAACES. (2014). *A un año del cierre de las 14 universidades católicas E. La evaluación continúa*. Quito: Disponible en: www.ceaaces.gob.ec.
- CES. (2014). *Reglamento de Régimen Académico*. Quito - Ecuador: Consejo de Educación Superior .
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos* . Colombia: Mc Graw Hill.
- CIE, (. d. (2007). *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria*. Puerto Rico: Centro de Investigaciones Educativas Facultad de Educación.
- Clark, C. M. (2008). Student perspectives on faculty incivility in nursing education: An application for the concept of Rankism. *Nursing Outlook*, 4-8.
- CONEA. (2009). *Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y la acreditación de la educación superior en el Ecuador*. Quito: Disponible en: www.conea.net.
- Cortina, L., & Magley, V. (1 de 2008). Personal and Workgroup incivility impact on work and health outcomes. *The journal of applied psychology*, págs. 95-107.
- Cortina, L., & Magley, V. (2009). Patterns and Profiles of Response to Incivility in the Workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, págs. 272-288.
- Cortina, L., Lonsway, K., Magley, V., Freeman, L., Collinsworth, L., Hunter, M., y otros. (2002). What's gender got to do with it ? Incivility in the federal courts. *Law and Social Inquiry* 27, págs. 235-270.
- Cortina, L., Magley, V., & Lim, S. (2002). Individual differences in response to incivility in the workplace . *Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management*.

- Cortina, L., Magley, V., Williams, J., & Langhout, R. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 64-80.
- Cristóbal, E. (2002). *Conceptualización de ña calidad de servicio al cliente percibida en el comercio electrónico. Evauación y aplicación en el establecimiento virtual*. Universidad de Lleida.
- Dávila, C. (2001). *Teorias Organizacionales y Administración*. Bogota, Colombia: McGraw Hill.
- Day, D. V. (2000). Leadership Development: A review in context. *Leadership Quarterly*, 581-613.
- De la Fuente, H., Marzo, M., & Reyes, M. (2010). Analisis de la satisfacción universitaria en la facultad de ingeniería de la universidad de Talca, Ingeniare. *Revista Chilena de ingeniería, Vol. 18, No. 3*, 350-363.
- DeVellis, R. F. (1991). *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park, CA: Sage.
- Dion, M. (2006). The impact of workplace incivility and occupational stress on the job satisfaction and turnover intention of acute care nurses. *Paper presented at the ATHENA Research Conference-Advancing Toward Health: Evidence-based Nursing Applications, April 13, Unive*.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 64-80.
- Duque, J., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 159-192.
- Duque, J., & Gómez, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. *Suma de Negocios*, 180-191.
- Dursun, T., Oskayba, K., & Gokmen, C. (2014). Perceived quality of distance education from the user perspective. *Contemporary Educational Technology*, 121-145.
- Ecuador, M. d. (2014). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL (Pag 36)*. Quito - Ecuador: Ministerio de Educación del Ecuador.
- Elliot, K., & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Policy and management*, 197-209.
- Felblinger, D. (2008). Incivility and bullying in the workplace and nurses shame responses. *Incivility and bullying in the workplace and nurses shame responses. Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing*, 37 (2), pp. 234-241., 234-241.
- Forni, P., Buccino, D., Greene, R., Freedman, N., Stevens, D., & Stack, T. (2003). The Baltimore Workplace Civility Study. *Recuperado el 16 de Octubre de 2007, del sitio web de Civilityworks: <http://www.ubalt.edu/jfi/jfi/reports/civility.PDF>*.
- Fritscher-Porter, K. (2003). Taming workplace incivility. *Officepro*, 22-26.
- Frone, M. R. (2000). Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: Testing a model among young workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, págs. 246-255.
- Gabriel, Y. (1998). An introduction to the social psychology of insults in organizations. *Human Relations*, 1329-1354.
- Garner, H. (1993). *Multiple Intelligences: The Theory in Practice*. New York, NY: Basic Books.
- Gento, S. (2002). *La evaluación de la satisfacción educativa en un enfoque de calidad institucional*. Madrid: Prentice Hall.
- Gento, S., & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación.

- Acción Pedagógica*, Vol. 12, No. 2, 16-27.
- Griffin, R., O'Learly-Kelly, A., & Collins, J. (1998). Dysfunctional behavior in organizations: Violence and deviant behavior. *Stanford, CT: JAI Press*.
- Grow, G. (1991). Teaching Learners to Be Self Direct. *Adult Education Quarterly*, 41(3), 125-149.
- Hallowell, E. M. (1999). *Connect*. New York: Pantheon Books.
- Hemsley_Brown, J., & Oplatka, I. (2006). Universities in a competitive global marketplace. A Systematic review of the literature on higher education marketing. *International Journal of Public Sector Management*, 316-338.
- Hernández, R. (1997). *Metodología de la Investigación 5ta edición*. México: Mc Graw Hill.
- Hornstein, H. A. (2003). Workplace incivility: An unavoidable product of human nature and organizational nurturing. *Ive Business Journal*, 68 (2), págs. 1-7.
- Hutton, S., & Gates, D. (2008). Workplace incivility and productivity losses among direct care staff. *AAOHN Journal*, 56 (4), 168-175.
- Jain, R., Sahney, S., & Sinha, G. (2013). Developing a Scale to Measure Student's Perception of Service Quality in the Indian Context. *The TQM Journal*.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. (2001). Slings and arrows of rudeness Incivility in the workplace . *The journal of Management Development* , págs. 705-713.
- Johnson, P., & Indvik, J. (1994). Workplace Violence and issue of nineties Personel Management. *Public Personnel Management*, 515-23.
- Leather, P., Brady, C., Lawrence, C., Beale, D., & Cox, T. (1999). Work-related violence: Assessment and intervention. *London Routledge*.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, págs. 165-184.
- Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal Applied Psychology*, págs. 483-96.
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility impact on work and health outcomes . *Journal of Applied Psychology*, págs. 95-107.
- LOES. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito.
- Maldona, S., Guillén, A., Carranza, R., & Ramírez, M. (2013). Análisis de la calidad de los Servicios recibidos en las instituciones de Educación Superior. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 67-80.
- Martin, R., & Hine, D. (2005). Development and Validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Martin, R. & Hine, D. (2005). Development and Validation of Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (4), 477-490.
- Martínez-Argüelles, M., Blanco, M., & Castán, J. (2013). Las dimensiones de la calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 89-106.
- McCune, J. C. (2000). Civility counts. *Management Review*, 6.
- Méndez, L., & Peña, J. (2007). *Manual Práctico para el diseño de la Escala Likert*. México: Trillas.
- Miller, R. (2000). Breaches of propriety. In R.M. Kowalski (Ed.) *Behaving badly: Aversive behaviors in interpersonal relationships*. Miller, R. (2000). *Breaches of propriety*. In R.M. Kowalski (Ed.) *Behaving badly: AvWashington, DC: American Psychological Association.*, 25-42.
- Miner, K., Settles, J., Pratt-Hyatt, & Brady, C. (10 de Febrero de 2012). Experiencing Incivility in Organizations: The

- Buffering Effects of Emotional and Organizational Support . *Journal of Applied Social Psychology Vol 42 Issue 2*, págs. 340-372.
- Moroni, L. (2007). *¿Qué es y por qué ocurre el abuso emocional en el trabajo?* Obtenido de <http://materiabiz.com/que-es-y-por-que-ocurre-el-abuso-emocional-en-el-trabajo/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Pearson, C. (1999). Rude Managers Make for Bab Business. *Workforce Issue 3*, 18.
- Pearson, C., Andersson, L., & Porath, C. (2005). On the nature consequences and remedies of workplace incivility No time for nice? Think again. *Academy of Management Executive*.
- Pearson, C., Andersson, L., & Porath, C. (2000). Assesing and Attacking Workplace Incivility. *Organizational Dynamics 29 (2)*, 123-137.
- Penney, L., & Spector, P. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work behavior (CWB)the moderating role of negative affectivity. *Penney, L. & Spector, P. (2005). Job stress, incivility, and counterproductive work beJournal of Organizational Behavior, 26*, 777-796.
- Pérez, J. (2000). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea.
- RAE. (2015). *Real academica de la Lengua*. Recuperado el 05 de 06 de 2015, de Real Academica de la Lengua: <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=hAmfGypTrDXX2VKKD0KQ>
- Rau-Foster, M. (2004). Workplace civility and staff retention . *Nephrology Nursing Journal, 31 (6)*, 702.
- Rubio, M., Aguilar, R., Massa, P., Maldonado, J., & Ramírez, L. (2005). *Proceso de autoevaluación de los programas de educación a distancia basado en el proyecto*. Loja: UTPL.
- Shannon, H., Langlois, L., Griffth, L., & Geldart, S. (2008). Effects of workplace incivility on psychological distress and health. *Paper to be presented at the APA/NIOSH Work, Stress and Health Conference*.
- Thomas, S. (January/February de 2003). Handling anger in the teacher-student relationship. *Nursing Education Perspectives, 24(1)*, 17-24.
- Tumino, M., & Poitevin, E. (2013, 12). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la perspectiva de estudiantes y docentes: Caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 63-84*.
- Valdés, H., & Pérez, F. (1999). *Calidad de la Educación Básica y su Evaluación*. La Habana: Pueblo y Educación.
- VandenBos, G., & Bulatao, E. (1996). Violence on the job: Identifying risks and developing solutions. *VandenBos, G. & Bulatao, E. (Eds.). (1996), Violence oWashington, DC: American Psychological Association*.
- Winters, A., & Duck, S. (2000). You!!! Swearing as an aversive and a relational activity. In R.M. Kowalski (Ed.). *Behaving badly: Aversive behaviors in interpersonal relationships. Winters, A. & Duck, S. (2000). You!!! Swearing as an aversive and a relational activity. In R.M. Kowalski (Ed.). Behaving badly: Washington, D.C.: American Psychological Association., 59-77*.
- Yoshimura, S. (2007). Goals and emotional outcomes of revenge activities in interpersonal relationships. *Journal of Social and Personal Relationships, págs. 87-98*.
- Zauderer, D. (2002). Workplace incivility and the management of human capital. *Public Manager, 31 (1)*, 36-43.
- Zineldin, M., Camgoz, H., & Belal, M. (2012). Total Relationship Management (TRM) and 5 Qs Model as New Management Techniques: A Comparative Study for a Knowledge-

Intensive Sector. *International
Business and Management*, Vol. 4,
No. 1, pp 1-17 .

ANÉXOS

Anexo No. 1: Encuesta

ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

Estimado (a) estudiante, somos un equipo de investigadores de la Universidad de Barcelona, Universidad de Santiago y Universidad de Especialidades Espíritu Santo, que nos encontramos realizando un estudio sobre los factores que determinan la calidad de servicio de la educación superior en modalidad no tradicional (a distancia, semipresencial y online). La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación conjunto, que tiene como objetivo desarrollar un modelo de calidad de servicio en este sector de la educación superior. Por un tema de denominación hemos nombrado educación a distancia a la educación en formato no tradicional. Por lo tanto, si usted realiza un programa en formato semipresencial u online (e-learning), le pedimos que responda el siguiente cuestionario.

Le pedimos su colaboración en este proyecto respondiendo las siguientes preguntas. Nos interesa que valore el servicio recibido en el programa de estudios superiores que se encuentra realizando en la actualidad, ante lo cual le solicitamos que al responder olvide las experiencias que ha tenido al cursar estudios en otras instituciones de educación o si lo hizo en la misma institución pero en un programa de estudios diferente.

Todas sus respuestas son anónimas y se tratarán de forma agregada y con fines puramente académicos.

¡Muchas gracias por su colaboración!

Cordialmente,

Luis Araya
Universidad de Barcelona

Mercè Bernardo
Universidad de Barcelona

Alexandra Portalanza
Universidad de Especialidades Espíritu Santo

PARTE 1: TIPOS DE ESTUDIOS CURSADOS

1. ¿En qué universidad cursa sus estudios?: 1) [Universidad de Especialidades Espíritu Santo](#)

2. ¿Qué tipo de estudios realiza?: 1) Carrera de [Grado](#); 2) Segundo Título Profesional; 3) Continuidad (prosecución) de Estudios; 4) Licenciatura; 5) Diplomado; 6) Especialización; 7) Curso de Formación; 8) Postítulo; 9) Magíster; 10) Doctorado; 11) Otro: _____ (por favor escriba el nombre)

3. ¿Qué nombre recibe el programa de estudios que realiza?: 1) Ciencias Empresariales, 2) Economía, 3) Comunicación Corporativa, 4) Nutrición y Dietética, 5) Turismo y Hotelería, 6) Arte, 7) Sistemas de Información Gerencial, 8) Derecho, 9) Maestría en Administración de Empresas, 10) Maestría en Dirección y Gestión de Empresas de Servicios, 11) Maestría en Marketing, 12) Maestría en Nutrición Infantil, 13) Maestría en Dirección de Talento Humano, 14) Maestría en Dirección de Proyectos, 15) Maestría en Contabilidad y Finanzas, 16) Maestría en Auditoría de Tecnologías e Información.

4. ¿En qué modalidad realiza sus estudios?: a) En Línea (e-learning)

“Es la modalidad en la cual, el componente de docencia, el de prácticas de los aprendizajes, y el de aprendizaje autónomo están mediados fundamentalmente por el uso de tecnologías informáticas y entornos virtuales que organizan la interacción educativa del profesor y el estudiante, en tiempo real o diferido” (CES, 2014).

5. ¿Cuál es la duración en semestres de los estudios que se encuentra realizando?: _____

6. En caso de que la duración de sus estudios no se encuentre configurada en semestres, ¿cuántos meses duran los estudios que se encuentra realizando?: _____

7. ¿Cuándo comenzó los estudios que cursa en la actualidad? Por favor indique si fue durante el primer o segundo semestre de un año determinado. En caso de que no pueda responder en semestres, sáltese a la pregunta 8): 1) Primer Semestre 2008; 2) Segundo Semestre 2008; 3) Primer Semestre 2009; 4) Segundo Semestre 2009; 5) Primer Semestre 2010; 6) Segundo Semestre 2010; 7) Primer Semestre 2011; 8) Segundo Semestre 2011; 9) Primer Semestre 2012; 10) Segundo Semestre 2012; 11) Primer Semestre 2013; 12) Segundo Semestre 2013, 13) Primer Semestre 2014; 14) Segundo Semestre 2014

8. ¿Cuándo comenzó los estudios que cursa en la actualidad? Por favor indique el mes y año que corresponde: 1) Enero 2008; 2) Febrero 2008; 3) Marzo 2008; 4) Abril 2008; 5) Mayo 2008; 6) Junio 2008; 7) Julio 2008; 8) Agosto 2008; 9) Septiembre 2008; 10) Octubre 2008; 11) Noviembre 2008; 12) Diciembre 2008; 13) Enero 2009; 14) Febrero 2009; 15) Marzo 2009; 16) Abril 2009; 17) Mayo 2009; 18) Junio 2009; 19) Julio 2009; 20) Agosto 2009; 21) Septiembre

2009; 22) Octubre 2009; 23) Noviembre 2009; 24) Diciembre 2009; 25) Enero 2010; 26) Febrero 2010; 27) Marzo 2010; 28) Abril 2010; 29) Mayo 2010; 30) Junio 2010; 31) Julio 2010; 32) Agosto 2010; 33) Septiembre 2010; 34) Octubre 2010; 35) Noviembre 2010; 36) Diciembre 2010; 37) Enero 2011; 38) Febrero 2011; 39) Marzo 2011; 40) Abril 2011; 41) Mayo 2011; 42) Junio 2011; 43) Julio 2011; 44) Agosto 2011; 45) Septiembre 2011; 46) Octubre 2011; 47) Noviembre 2011; 48) Diciembre 2011; 49) Enero 2012; 50) Febrero 2012; 51) Marzo 2012; 52) Abril 2012; 53) Mayo 2012; 54) Junio 2012; 55) Julio 2012; 56) Agosto 2012; 57) Septiembre 2012; 58) Octubre 2012; 59) Noviembre 2012; 60) Diciembre 2012; 61) Enero 2013; 62) Febrero 2013; 63) Marzo 2013; 64) Abril 2013; 65) Mayo 2013; 66) Junio 2013; 67) Julio 2013; 68) Agosto 2013; 69) Septiembre 2013; 70) Octubre 2013; 71) Noviembre 2013; 72) Diciembre 2013; 73) Enero 2014; 74) Febrero 2014; 75) Marzo 2014; 76) Abril 2014; 76) Mayo 2014; 77) Junio 2014; 78) Julio 2014; 79) Agosto 2014; 80) Septiembre 2014; 81) Octubre 2014; 82) Noviembre 2014; 83) Diciembre 2014

9. ¿Con anterioridad ha cursado otros estudios superiores? Puede marcar más de una opción:
1) Estos son mis primeros estudios superiores; 2) Con anterioridad cursé estudios en la modalidad tradicional (presencial); 3) Con anterioridad cursé estudios en modalidad no tradicional (a distancia, semipresencial u online)

10. En caso de que haya realizado estudios con anterioridad, ¿en qué tipo de institución fueron realizados? Puede marcar más de una opción: 1) Instituto técnico o tecnológico de Educación 2) Universidad 3) Centro de formación técnica

11. En caso de que haya realizado estudios con anterioridad, ¿qué tipos de estudios fueron los que realizó? Puede marcar más de una opción: 1) Carrera de Grado; 2) Segundo Título Profesional; 3) Continuidad (prosecución) de estudios; 4) Licenciatura; 5) Diplomado; 6) Especialización; 7) Curso de Formación; 8) Postítulo; 9) Magíster; 10) Doctorado; 11) Otro: _____ (por favor escriba el nombre)

12. En caso de que haya realizado estudios con anterioridad, ¿qué nivel de avance alcanzó?:
1) He cursado sólo un programa de educación superior con anterioridad y lo terminé; 2) He cursado sólo un programa de educación superior con anterioridad y no lo terminé; 3) He cursado más de un programa de educación superior con anterioridad y los terminé todos; 4) He cursado más de un programa de educación superior con anterioridad y no terminé ninguno

13. ¿Cómo financia los estudios superiores que actualmente se encuentra realizando?: 1) Financiación Personal; 2) Financiación por la empresa (u organismo) en donde trabaja; 3) Financiación mixta: una parte financiada en forma personal y la otra por la empresa (u

13.	Los profesores tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso						
14.	Las distintas actividades del programa de estudios se encuentran correctamente planificadas						
15.	Las evaluaciones se relacionan con los contenidos del material del curso						
16.	El programa de estudios tiene una duración adecuada						
17.	El material del curso está escrito con claridad						
18.	Los profesores se preocupan por el proceso de aprendizaje de los estudiantes						
19.	El personal de administración mantiene una comunicación constante con los estudiantes						
20.	El nivel de dificultad de las evaluaciones es apropiado						
21.	Cuando ingreso a la plataforma virtual no me percato de cuánto tiempo ha transcurrido						
22.	Los profesores muestran respeto cuando responden las preguntas formuladas por los estudiantes						
23.	El arancel (precio) del programa de estudios es adecuado						
24.	El personal de administración se preocupa por los problemas de los estudiantes						
25.	El material del curso posee conocimientos que se pueden aplicar en el ámbito profesional						
26.	El programa de estudios tiene amplio campo laboral						
27.	El formato de las preguntas que se incluyen en las evaluaciones miden adecuadamente los conocimientos de las asignaturas						
28.	Disfruto cuando ingreso a la plataforma virtual						
29.	El feedback que se recibe de las evaluaciones es excelente						
30.	La plataforma virtual nunca presenta problemas para descargar el material de estudio						
31.	Los profesores responden con claridad a las preguntas de los estudiantes						
32.	El programa de inducción que realiza la administración del programa es excelente						
33.	Me siento relajado (a) cuando navego por la plataforma virtual						
34.	Las fechas de las distintas actividades del programa de estudios siempre son cumplidas						
35.	Los profesores motivan a los estudiantes para que participen con la realización de preguntas						
36.	La plataforma virtual es fácil de usar						

37.	El personal de administración muestra respeto cuando responde a los requerimientos formulados por los estudiantes						
38.	La existencia de diferentes opciones de evaluación (por ejemplo, exámenes que se pueden rendir en distintas fechas, trabajos de aplicación que son ponderados en la nota final, etc.) beneficia a los estudiantes						
39.	La existencia de actividades en las que se conforman grupos con distintos estudiantes es positiva						
40.	Me siento seguro (a) porque mi información privada (por ejemplo, domicilio y teléfonos de contacto) no es compartida con otras personas que ingresan a la plataforma virtual						
41.	El envío del material del curso al domicilio de los estudiantes es algo positivo						
42.	Los profesores mantienen una comunicación constante con los estudiantes						
43.	La plataforma virtual está siempre disponible (con conexión)						
44.	La información que publica la administración del programa sobre ex estudiantes es interesante						
45.	La carga de trabajo en las distintas asignaturas es adecuada						
46.	La reputación del programa de estudios es excelente						
47.	La plataforma virtual facilita la comunicación entre los estudiantes y los profesores						
48.	El personal de administración soluciona eficientemente los requerimientos de los estudiantes						
49.	Siento mayor satisfacción si en los foros de discusión participan simultáneamente los profesores y estudiantes						
50.	Los resultados de las evaluaciones se entregan en un corto plazo de tiempo						
51.	No existen razones que me hagan evaluar la posibilidad de congelar y/o dejar los estudios que realizo actualmente						
52.	Me encuentro más satisfecho (a) comparado (a) con otras personas (amigos, familiares, conocidos, etc.) que estudian el mismo programa (u otro similar) en otra universidad						
53.	En general hablo muy bien a otras personas sobre mi experiencia con el programa de estudios que estoy realizando						
54.	Estaría dispuesto (a) a pagar un mayor precio (arancel) por el programa de estudios que estoy realizando						
55.	Estoy convencido (a) que sería perjudicial para mi formación profesional si optara por terminar mis estudios (o cambiarme a otro similar) en otra universidad						
56.	Si hago una evaluación global, puedo señalar que no						

	cambiaría prácticamente nada del programa de estudios que curso en la actualidad						
57.	Si un familiar o amigo me pidiera recomendación sobre una universidad que imparta educación a distancia, le señalaría que lo haga donde me encuentro realizando mi programa de estudios						
58.	En términos generales, me encuentro muy satisfecho (a) con el servicio recibido en el programa de estudios que curso actualmente						
59.	Creo que cometería un error si decidiera congelar y/o dejar los estudios que estoy realizando						
60.	Cuando me preguntan sobre mis estudios, es común que mencione lo contento (a) que me encuentro						
61.	En mi opinión, el servicio que recibo en el programa de estudios amerita que se cobre un mayor precio (arancel)						
62.	Si me remonto al momento en que evalué la posibilidad de cursar este programa de estudios, puedo señalar que la decisión tomada ha sido la mejor que pude haber realizado						
63.	No cambiaría mi nivel de satisfacción con la universidad si el precio (arancel) de mi programa de estudios se incrementara						
64.	Con toda seguridad terminaré en esta universidad el programa de estudios que estoy realizando						
65.	Si en el futuro decido realizar otro programa de educación superior en formato no tradicional, lo haré en la misma universidad en que realizo el programa actual						
66.	Por la experiencia de otras personas que conozco y que cursan estudios a distancia, creo que por mi programa de estudios se cobra un menor precio (arancel) del que correspondería						
67.	En mi opinión, creo que no podría sentir un mayor nivel de satisfacción si cursara el mismo programa de estudios (u otro similar) en otra universidad						

PARTE 3: CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS

1. ¿Qué edad tiene usted?: _____ (por favor escriba el número)

2. Por favor indique su género: 1) Masculino; 2) Femenino

3. ¿En qué **provincia** vive?: 1) Azuay; 2) Bolívar; 3) Cañar; 4) Carchi; 5) Chimborazo; 6) Cotopaxi; 7) El Oro; 8) Esmeraldas; 9) Galápagos; 10) Guayas; 11) Imbabura; 12) Loja; 13) Los Ríos; 14) Manabí; 15) Morona Santiago; 16) Napo; 17) Orellana; 18) Pastaza; 19) Pichincha; 20) Santa Elena; 21) Sto. Domingo de los Tsachilas; 22) Sucumbíos; 23) Tungurahua; 24) Zamora Chinchipe

4. ¿En qué ciudad vive? Por favor escriba el nombre: _____

¿Si usted reside en el exterior? Por favor escriba el nombre del país: _____

5. ¿En qué tipo de institución cursó sus estudios de enseñanza media?: 1) Pública; 2) Fiscomisional; 3) Particular (Ecuador, 2014)

6. ¿Cuál es el foco de la institución en que cursó sus estudios de enseñanza media?: 1) Físico Matemático, 2) Químico Biólogo; 3) Ciencias Sociales; 4) Otro, especifique: _____

7. ¿Cuál es su estado civil?: 1) Soltero (a); 2) Casado (a); 3) Divorciado (a); 4) Viudo (a); 5) Vivo con mi pareja pero no estamos casados

8. Seleccione la respuesta adecuada: 1) Tengo hijos; 2) No tengo hijos.

9. En caso de tener hijos (as), ¿cuántos tiene?: _____ (por favor escriba el número)

10. ¿Cuál de estas opciones representa su situación laboral?: 1) Estoy trabajando; 2) No trabajo (sólo estudio); 3) Estoy cesante (busco trabajo pero no lo he encontrado).

11. En caso de que trabaje, ¿qué tipo de contrato tiene?: 1) Contrato Verbal; 2) Contrato a Domicilio; 3) Contrato a obra cierta; 4) Contrato a destajo; 5) Contrato agrícola; 6) Contrato de maquilado; 7) Contrato de enganche; 8) Contrato eventual; 9) Contrato ocasional; 10) Contrato de temporada; 11) Contrato de aprendizaje; 12) Contrato a plazo fijo; 13) Contrato de jornada parcial permanente; 14) Contrato de Servicio doméstico; 15) Contrato a prueba; 16) Contrato entre artesanos y operarios; 17) Contrato Colectivo; 18) Contrato Indefinido; 19) Contrato por tarea; 20) Contrato a plazo fijo con periodo de prueba; 21) Contrato Zona franca; 22) Trabajo Independiente

12. En caso de que esté trabajando, ¿cuántos años lleva trabajando – el total de años entre la empresa actual y otras anteriores-?: _____ (por favor escriba el número)

13. Seleccione la opción que representa de mejor forma a su presupuesto familiar: 1) Los gastos familiares se cubren con mis ingresos y los de mis padres u otros familiares (en caso de que esté soltero (a) y viva en la casa de sus padres); 2) Los gastos familiares sólo se cubren con mis ingresos; 3) Los gastos familiares se cubren con mis ingresos y los de mi esposo (a) (o pareja); 4) Los gastos familiares sólo se cubren con los ingresos de mi esposo (a) (o pareja); Otra: _____ (por favor escriba la opción que representa su situación)

14. Seleccione el rango que representa su renta líquida mensual: 1) Menor a \$ 1000,00 2) Entre \$ 1000,00 a \$ 2000,00; 3) Entre \$ 2000,00 a \$ 3000,00; 4) Entre \$ 3000,00 a \$ 4000,00; 5) Entre \$ 4000,00 a \$ 5000,00; 6) Mayor a \$ 5000,00

15. Seleccione la opción (opciones) que representa (n) la razón (es) que le motivaron a cursar estudios en la modalidad no tradicional (a distancia, semipresencial u online). Puede marcar más de una opción: 1) No dispongo de tiempo para estudiar en la modalidad tradicional (presencial); 2) Deseo tener mis primeros estudios de educación superior; 3) Deseo terminar los estudios superiores que en el pasado dejé inconclusos; 4) En la ciudad donde vivo no se imparte el programa de estudios que estoy cursando; 5) El programa de estudios que curso es de mayor calidad que las opciones que tenía en formato tradicional (presencial); 6) El costo (arancel) del programa que curso es bajo; 7) En mi trabajo me financiaron este programa de estudios; 8) Deseo ascender de posición en mi trabajo; 9) La modalidad a distancia (a distancia, semipresencial u online) proporciona la flexibilidad necesaria para combinar los estudios con el resto de actividades que realizo en mi vida diaria; 10) Deseo tener un mayor conocimiento sobre el área de estudio; 11) Deseo tener un nuevo estudio superior; 12) Cursar los estudios en la modalidad no tradicional (a distancia, semipresencial u online) requiere un menor nivel de exigencia académica; Otra: _____ (por favor escriba la opción que representa su situación)

16. Seleccione la opción (opciones) que representa (n) el nivel de estudios alcanzados por los miembros de su familia. Puede marcar más de una opción. Al responder, por favor entienda por familia el núcleo compuesto por sus padres y hermanos (en caso de que tenga hermanos): 1) Uno de mis padres tiene estudios superiores; 2) Mis padres (ambos) tienen estudios superiores; 3) Ninguno de mis padres tiene estudios superiores; 4) Mis padres (uno o ambos) cursaron estudios superiores pero no los concluyeron; 5) Soy la primera persona en mi familia que cursa estudios superiores; 6) Mis hermanos (as) y yo hemos cursado estudios superiores; 7) Uno (a) o más de mis hermanos (as) han dejado los estudios superiores inconclusos; 8) Al menos uno (a) de mis hermanos (as) ha terminado sus estudios superiores.

Anexo No. 2: Dimensiones de la satisfacción de los estudiantes

Dimensiones	Definición Operacional	No. Ítems
Profesores	Es la satisfacción de los estudiantes con la actitud, la eficacia, conocimiento y estilo de los profesores	7
Plan curricular y material de estudio	Es la satisfacción de los estudiantes con el Plan curricular y material de estudio ofrecido	11
Evaluación y Feedback	Es la satisfacción de los estudiantes con los resultados de evaluación y el feedback recibido	8
Administración y Organización	Es la satisfacción de los estudiantes con la planificación de las actividades relacionadas con la administración y organización	7
Plataforma funcional	Es la satisfacción de los estudiantes por los beneficios de la plataforma funcional	5
Plataforma emocional	Es la satisfacción de los estudiantes por los atributos ofrecidos por la plataforma virtual	5
Apoyo Institución	Es la satisfacción de los estudiantes por el apoyo de la institución brindado durante el proceso enseñanza-aprendizaje	12
Social y Laboral	Es la satisfacción de los estudiantes con la interacción de terceros.	4

Tomado de (Araya-Castillo & Bernardo, 2013)

Anexo No. 3: Resultados de la satisfacción de los estudiantes en relación a la calidad de educación a distancia:

VARIABLES	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	NS/NC
PROFESORES						
Los profesores responden en forma rápida a las preguntas de los estudiantes	14	23	25	190	194	3
Los profesores tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso	15	13	13	136	262	10
Los profesores se preocupan por el proceso de aprendizaje de los estudiantes	13	24	54	172	176	10
Los profesores muestran respeto cuando responden las preguntas formuladas por los estudiantes	12	11	13	135	263	15
Los profesores responden con claridad a las preguntas de los estudiantes	17	19	27	159	214	13
Los profesores motivan a los estudiantes para que participen con la realización de preguntas	14	11	44	151	218	11
Los profesores mantienen una comunicación constante con los estudiantes	19	38	59	166	158	9
PLAN CURRICULAR						
El material del curso está escrito con conocimientos actualizados	15	15	17	171	225	6
El plan de estudios (malla curricular) es excelente	16	14	25	174	213	7
El plan de estudios (malla curricular) es adecuado a los requerimientos del mercado laboral	14	8	24	164	231	8
El programa de estudios tiene una duración adecuada	23	25	18	141	235	7
El material del curso está escrito con claridad	13	13	36	159	218	10
El material del curso posee conocimientos que se pueden aplicar en el ámbito profesional	11	10	19	153	246	10
El programa de estudios tiene amplio campo laboral	12	10	23	156	234	14
ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN						
El personal de administración responde rápidamente a los requerimientos de los estudiantes	46	68	48	145	138	4
Las distintas actividades del programa de estudios se encuentran correctamente planificadas	18	23	36	164	200	8
El personal de administración mantiene una comunicación constante con los estudiantes	35	57	66	145	137	9
El personal de administración se preocupa por los problemas de los estudiantes	46	50	60	151	127	15

Calidad de Servicio en Educación a Distancia

Las fechas de las distintas actividades del programa de estudios siempre son cumplidas	23	42	42	137	194	11
El personal de administración muestra respeto cuando responde a los requerimientos formulados por los estudiantes	17	20	37	137	221	17
El personal de administración soluciona eficientemente los requerimientos de los estudiantes	42	61	41	147	145	13
EVALUACIÓN Y FEEDBACK						
Las evaluaciones se relacionan con los contenidos del material del curso	11	15	20	164	224	15
El nivel de dificultad de las evaluaciones es apropiado	11	23	23	203	170	19
El formato de las preguntas que se incluyen en las evaluaciones miden adecuadamente los conocimientos de las asignaturas	15	20	38	172	184	20
El feedback que se recibe de las evaluaciones es excelente	31	58	68	147	117	28
La carga de trabajo en las distintas asignaturas es adecuada	21	51	37	180	154	6
Los resultados de las evaluaciones se entregan en un corto plazo de tiempo	44	81	47	138	121	18
PLATAFORMA FUNCIONAL						
La plataforma virtual presenta un diseño atractivo	15	25	48	171	184	6
La plataforma virtual mantiene información actualizada sobre las fechas de las actividades y evaluaciones	17	30	43	146	202	11
La plataforma virtual nunca presenta problemas para descargar el material de estudio	26	55	54	157	148	9
La plataforma virtual es fácil de usar	13	16	26	134	247	13
La plataforma virtual está siempre disponible (con conexión)	16	31	35	144	209	14
La plataforma virtual facilita la comunicación entre los estudiantes y los profesores	20	22	37	145	215	10
PLATAFORMA EMOCIONAL						
Me siento bien cuando interactúo con otros integrantes del curso a través de la plataforma virtual	14	8	39	122	259	7
Cuando ingreso a la plataforma virtual no me percato de cuánto tiempo ha transcurrido	26	29	69	139	152	34
Disfruto cuando ingreso a la plataforma virtual	16	11	61	164	189	8
Me siento relajado (a) cuando navego por la plataforma virtual	12	26	60	160	180	11
Me siento seguro (a) porque mi información privada (por ejemplo, domicilio y teléfonos de contacto) no es compartida con otras personas que ingresan a la plataforma virtual	13	5	37	124	250	20
Siento mayor satisfacción si en los foros de discusión participan simultáneamente los profesores y estudiantes	13	4	45	158	205	24
APOYO INSTITUCIONAL						
La existencia de distintas opciones para pagar el arancel del programa de estudios ayuda a los estudiantes	22	25	51	108	215	28

Calidad de Servicio en Educación a Distancia

La administración del programa asesora correctamente a los estudiantes sobre cómo deben estudiar en programas que se cursan a distancia	17	34	48	156	181	13
El arancel (precio) del programa de estudios es adecuado	22	52	53	168	143	11
El programa de inducción que realiza la administración del programa es excelente	20	26	58	133	192	20
La existencia de actividades en las que se conforman grupos con distintos estudiantes es positiva	22	31	42	148	188	18
El envío del material del curso al domicilio de los estudiantes es algo positivo	26	16	56	76	162	113
social y laboral						
La reputación de la universidad en que estudio es excelente	14	11	25	124	269	6
La oficina de empleos de la universidad tiene información actualizada y útil para los estudiantes	27	30	86	105	99	102
La existencia de actividades en las que se conforman grupos con distintos estudiantes es positiva	22	31	42	148	188	18
La información que publica la administración del programa sobre ex estudiantes es interesante	22	21	88	96	109	113
La reputación del programa de estudios es excelente	14	9	38	145	222	21
SATISFACCIÓN						
Me encuentro más satisfecho (a) comparado (a) con otras personas (amigos, familiares, conocidos, etc.) que estudian el mismo programa (u otro similar) en otra universidad	16	18	48	109	207	51
Si hago una evaluación global, puedo señalar que no cambiaría prácticamente nada del programa de estudios que curso en la actualidad	24	59	61	146	142	17
En términos generales, me encuentro muy satisfecho (a) con el servicio recibido en el programa de estudios que curso actualmente	18	25	47	158	191	10
Si me remonto al momento en que evalué la posibilidad de cursar este programa de estudios, puedo señalar que la decisión tomada ha sido la mejor que pude haber realizado	22	17	45	136	219	10
En mi opinión, creo que no podría sentir un mayor nivel de satisfacción si cursara el mismo programa de estudios (u otro similar) en otra universidad	28	46	70	119	152	34
RETENCIÓN						
No existen razones que me hagan evaluar la posibilidad de congelar y/o dejar los estudios que realizo actualmente	19	18	41	118	231	22
Estoy convencido (a) que sería perjudicial para mi formación profesional si optara por terminar mis estudios (o cambiarme a otro similar) en otra universidad	20	29	40	110	231	19
Creo que cometería un error si decidiera congelar y/o dejar los estudios que estoy realizando	15	9	17	118	275	15

Calidad de Servicio en Educación a Distancia

Con toda seguridad terminaré en esta universidad el programa de estudios que estoy realizando	15	5	17	108	287	17
LEALTAD						
Si un familiar o amigo me pidiera recomendación sobre una universidad que imparta educación a distancia, le señalaría que lo haga donde me encuentro realizando mi programa de estudios	19	12	36	132	235	15
Cuando me preguntan sobre mis estudios, es común que mencione lo contento (a) que me encuentro	17	20	49	129	222	12
Si en el futuro decido realizar otro programa de educación superior en formato no tradicional, lo haré en la misma universidad en que realizo el programa actual	30	25	52	120	196	26
En mi opinión, creo que no podría sentir un mayor nivel de satisfacción si cursara el mismo programa de estudios (u otro similar) en otra universidad	28	46	70	119	152	34