

RESUMEN

La presente investigación tuvo la finalidad de medir el nivel de calidad del servicio que se oferta actualmente en la Universidad de las fuerzas Armadas (ESPE) dirigido a los estudiantes de educación a distancia del departamento de ciencias económicas administrativas y de comercio, aplicando el modelo “SERVQUAL” basada en sus cinco dimensiones con la finalidad de obtener aspectos fundamentales en los que se debe mejorar, ya que actualmente se está viviendo una etapa de transformación del sistema de educación superior en el Ecuador, lo cual hace que las universidades traten de mejorar la calidad de su servicio y a su vez la calidad educativa. En la investigación se utilizó el muestreo estratificado donde se obtuvo el número de estudiantes a encuestar por centro de apoyo las cuales se realizó en los días de exámenes presenciales con la información obtenida se analizó tanto las percepciones como expectativas a través, donde se pudo obtener que los estudiantes tenían mayores expectativas acerca del servicio que iban a recibir, existen algunos factores con mayores brechas del servicio como los equipos, la información que reciben entre otros especificados en la presente investigación que se los toma como los principales factores a mejorar, la carrera con mayor insatisfacción es la carrera de Finanzas, al analizar por todos los centros de apoyo se pudo obtener brechas del servicio en todo los aspectos, pero en el centro de apoyo Sangolquí es donde se obtuvo mayores brechas del servicio. Por lo cual las acciones para mejorar el servicio deben dirigirse primordialmente a la carrera de Finanzas y el centro de apoyo Sangolquí.

Palabras clave:

- CALIDAD EN EL SERVICIO
- MODELO SERVQUAL
- SISTEMA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
- CEAACES
- ACREDITACIÓN