

RESUMEN

El trabajo a continuación presenta la medición de la calidad de los servicios en la enseñanza universitaria, tomando como población de estudio a las carreras del Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio, sede matriz Sangolquí; modalidad presencial de la Universidad de las Fuerzas Armadas- ESPE. Los modelos de evaluación de calidad aplicados son el Servqual con sus respectivas adaptaciones a la realidad de la universidad ecuatoriana, así como la aplicación de la Matriz de Kano en base a la información obtenida con un estudio exploratorio previo. La primera parte de este estudio se centra en el modelo Servqual, realizando análisis estadísticos Factorial y de Regresión Múltiple, que permite determinar los factores o dimensiones clave a ser tomados en cuenta en el desarrollo del modelo de servicio. La segunda y tercera parte están enfocadas con el análisis de la Matriz de Kano y Ciclos de servicio, basados en instrumentos de recopilación de información complementarios y su posterior análisis, se resalta la importancia de obtener el mapa de atributos según Kano visualizado, que se convierte en un instrumento básico para la toma de decisiones en mejoras de modelos de servicio.

PALABRAS CLAVE

- **MARKETING DE SERVICIOS**
- **KANO**
- **SERVQUAL**
- **INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**
- **EDUCACIÓN SUPERIOR**

ABSTRACT

The work hereafter presents the measurement of quality of services of College Education, taking as a Sample of study all careers that are part of the Department of Economics, Administrative and Trading Sciences of the Fuerzas Armadas University - ESPE, located in Sangolqui, with full time modality. The models of quality evaluation applied are: the Servqual Model, which was adapted to the reality of the Ecuadorian University mentioned before; and the Kano Model, applied based on the information obtained as a result of a previous study. The first part of this study is all about the Servqual Model, showing statistic analysis, such as Factorial and Multiple Regression, which determined each key factor or dimension took into account for the development of this service model. The second and third part of this study are focused on the analysis of the Kano Model and the Cycles of Service. Based on the instruments of recompilation of information and further analysis, it is highlighted the importance to obtain the map of attributes according to a visualized Kano, that becomes a basic instrument at the moment of making better decisions for the improvements of each service model.

KEY WORDS

- **MARKETING SERVICES**
- **KANO**
- **SERVQUAL**
- **MARKET RESEARCH**
- **COLLEGE EDUCATION**