

RESUMEN

Ecuador en materia de educación ha desarrollado varias políticas para conseguir calidad educativa. Este consta de varios factores y uno de los más importantes es la satisfacción estudiantil donde se involucra los servicios académicos y administrativos. Este estudio tiene como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes universitarios a nivel administrativo que pertenezcan a instituciones privadas. En el mismo se analizó varios estudios relacionados, los cuales sirvieron como fundamento para realizar la investigación, además se aplicó el modelo de medición SERVPERF el cual se basa en el modelo SERVQUAL pero enfocándose exclusivamente en las percepciones, la puntuación SERVPERF se calcula de la sumatoria de las percepciones, donde la media es de 3,51 y que permite concluir que los estudiantes no se encuentran satisfechos con los servicios que reciben pero se considera son aceptables y según la literatura analizada no cumple con sus expectativas. El estudio aplicó un cuestionario con un total de 26 preguntas de las cuales 2 están destinadas a conocer las sugerencias de los encuestados en base a los servicios y las restantes tienen el objetivo medir el grado de satisfacción en referencia a lo que se ha considerado como los servicios básicos en una institución de educación superior. El cuestionario fue sometido a la prueba de fiabilidad donde se determinó el alfa de Cronbach con un valor de 0,937.

Palabras clave:

- **MODELO SERVPERF**
- **SATISFACCIÓN**
- **PERCEPCIONES**
- **UNIVERSIDADES PRIVADAS**
- **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

SUMMARY

Ecuador on the field of education has developed several policies aimed to achieve a high quality education. This consists of several factors and one of the most important is the student satisfaction where academic and administrative services are involved. This study has the objective to evaluate the satisfaction degree of the university students at the administrative level belonging to the private institutions. In the same was analyzed several related studies, which served as a basis for conducting the research, in addition was applied the measurement model SERVPERF which is based on the SERVQUAL model but focusing exclusively on the perceptions, the SERVPERF score is calculated from the sum of the perceptions, where the average is 3.51 and allows to conclude that students are not satisfied with the services they receive but are considered acceptable and according to the literature analyzed does not meet their expectations. The study a questionnaire was applied with a total of 26 questions, 2 of them are intended to know the suggestions of the respondents based on the services and the others have the objective to measure the satisfaction degree taking in reference what has been considered as the basic services of an institution. The questionnaire was put to the reliability test where the Cronbach's alpha was determined with a value of 0.937.

Keywords:

- **SERVPERF MODEL**
- **SATISFACTION**
- **PERCEPTIONS**
- **PRIVATE UNIVERSITIES**
- **ADMINISTRATIVE SERVICE**

