



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO

TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO

**“Medición de la calidad de los servicios
educativos percibida por alumnos de 5° año de la
carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010),
Departamento de Geografía y Turismo (UNS)”**

Tesista: Lucía Soledad Ernst

Director/a: Lic. (Mg.) Soledad Gallucci

Co-Director/a: Lic. (Mg.) Ana Lía Guerrero

BAHÍA BLANCA 2016

ÍNDICE

Introducción.....	5
1. Diseño de la investigación.....	8
1.1 Fundamentación	8
1.2 Objetivos	8
1.3 Hipótesis	9
1.4 Metodología y técnicas	9
2. Marco conceptual.....	12
2.1 Calidad del servicio percibida	13
2.2 Calidad del servicio percibida en educación superior	14
3. Evolución de la carrera Licenciatura en Turismo, Departamento de Geografía y Turismo (UNS).....	19
3.1 Universidad Nacional del Sur	19
3.2 Departamento de Geografía y Turismo	20
3.3 Carrera Licenciatura en Turismo.....	21
4. Metodología aplicada para evaluar la calidad del servicio educativo percibida por alumnos de 5° año de Licenciatura en Turismo (Plan 2010)	25
4.1 Proceso metodológico de construcción de los cuestionarios	25
4.1.1 Primera fase	25
4.1.2 Segunda Fase	27
4.1.3 Los cuestionarios como producto metodológico	29
4.2 Selección y tamaño de la muestra	30
5. Resultados.....	33
5.1 Expectativas y Percepciones de los alumnos	33
5.1.1 Expectativas según las dimensiones SERVQUAL y las variables seleccionadas – Cuestionario 1	37
5.1.2 Percepciones según las dimensiones SERVQUAL y las variables seleccionadas – Cuestionario 2.....	40

5.2 Brecha absoluta	44
5.2.1 Brecha absoluta por atributo/indicador evaluado – Cuestionario 1 y 2	45
5.2.2 Brecha Absoluta según las dimensiones SERVQUAL y las variables seleccionadas – Cuestionario 1 y 2	49
5.3 Brecha Relativa	51
5.3.1 Promedios de las puntuaciones por dimensión SERVQUAL – Cuestionario 3 ..	51
5.3.2 Brecha Relativa por atributo/indicador – Cuestionario 1, 2 y 3	53
5.3.3 Brecha Relativa según las dimensiones SERVQUAL y las variables seleccionadas – Cuestionario 1, 2 y 3	56
5.4 Sugerencias expresadas por los alumnos	57
5.5 Conclusiones parciales.....	58
Consideraciones finales.....	62
Bibliografía.....	67
Anexos.....	71
Índice de Figuras y Tablas	
Figura 1- Cantidad de ingresantes en valores absolutos, período 2010 – 2016.....	21
Figura 2- Cantidad de egresados en valores absolutos, período 2010 – 2016.....	22
Figura 3- Puntuaciones promedio de expectativas y percepciones del servicio educativo ofrecido por atributo/indicador evaluado	34
Figura 4- Síntesis de expectativas de los atributos/indicadores según variables seleccionadas.....	39
Figura 5- Síntesis de percepciones de los atributos/indicadores según variables seleccionadas.....	43
Figura 6- Brecha Absoluta por atributo/indicador evaluado	47
Figura 7- Promedios de porcentajes asignados a cada dimensión SERVQUAL por los alumnos de 5° año de Licenciatura en Turismo (Plan 2010).....	51
Figura 8- Brecha Relativa por atributo/indicador evaluado.....	54
Tabla I- Atributos/indicadores para medir la calidad percibida del servicio educativo ofrecido en la Licenciatura en Turismo (Plan 2010).....	27
Tabla II- Tamaño de la muestra	30
Tabla III- Promedios de expectativas y percepciones del servicio educativo ofrecido en la Licenciatura en Turismo (Plan 2010) según los alumnos de 5° año	33
Tabla IV- Expectativas de los atributos/indicadores	36

Tabla V- Percepciones de los atributos/indicadores	40
Tabla VI- Brecha Absoluta por atributo/indicador evaluado.....	46
Tabla VII- Brecha Absoluta por dimensión SERVQUAL	49
Tabla VIII- Brecha Absoluta por variable seleccionada	49
Tabla IX- Brecha Relativa por atributo/indicador evaluado.....	53
Tabla X- Brecha Relativa por dimensión SERVQUAL	55
Tabla XI- Brecha Relativa por variable seleccionada.....	56

Introducción

Introducción

El cambio de paradigma hacia la calidad, la rendición de cuentas, la excelencia educativa y los avances de la globalización e Internet, traen como consecuencia la diversificación de la oferta académica y las oportunidades de estudio. Brindar un servicio de calidad, es algo necesario para que una universidad sea percibida por los estudiantes como una de las mejores opciones para cursar estudios superiores.

La formación universitaria es considerada una de las piezas clave de desarrollo tanto científico y tecnológico como económico y social, demandando mayores exigencias y requiriendo de organizaciones educativas que presten servicios de acuerdo con las necesidades de la sociedad.

La educación, vista como una necesidad, debe proporcionar satisfacción, no solo en la obtención de un título, sino en el proceso de formación. Se necesita de instituciones de educación superior donde el alumno se sienta cómodo y satisfecho con los servicios y donde se tengan en cuenta sus necesidades e inquietudes.

En particular, el proceso educativo en turismo prepara al alumno para el liderazgo y la mente innovadora, con una visión integrada del sector. La educación universitaria en turismo debe proporcionar un conjunto de herramientas para interpretar, evaluar y analizar nuevos conocimientos, desarrollando el análisis crítico del alumno a fin de prepararlo para enfrentar sin traumas las nuevas situaciones que en este sector, tan dinámico, se están generando continuamente.

Existen hoy distintos modelos de medición de la calidad percibida por el cliente que permiten con su aplicación, la consecución de los objetivos de calidad. Entre ellos, los modelos más reconocidos son SERVQUAL y SERVPERF.

En este marco, la presente investigación pretende hacer un aporte metodológico al aplicar el modelo SERVQUAL a la medición de la percepción de la calidad del servicio educativo universitarios percibida por los alumnos de 5° año de la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010) perteneciente al Departamento de Geografía y Turismo, Universidad del Sur.

En el Capítulo I se presentan fundamentos, objetivos, hipótesis, métodos y técnicas que se utilizan en la investigación. En el siguiente capítulo se analizan los conceptos teóricos en los que se basa este estudio. Durante el Capítulo III se caracteriza a la carrera Licenciatura

en Turismo (Plan 2010) y luego, en el capítulo IV, se describe la metodología utilizada y el proceso de generación de atributos incluidos en el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos a través de la aplicación de tres cuestionarios. Por último, en el capítulo V, con los resultados de expectativas y percepciones, se evalúan las brechas obtenidas para revelar aciertos y deficiencias de la carrera y el nivel de satisfacción de los alumnos.

Capítulo I

Diseño de la investigación

1. Diseño de la investigación

1.1 Fundamentación

Frente al alto nivel de competencia que caracteriza al mercado de educación superior debido a la necesidad de que ese servicio educativo se adapte a las exigencias del mercado laboral y a la importancia otorgada por la demanda en relación con la calidad del servicio educativo ofrecido para el éxito de las universidades, es fundamental medir la calidad del servicio prestado, a fin de conocer la percepción por parte de los alumnos y poder competir a diferentes escalas.

En este contexto, la investigación se focaliza en la carrera Licenciatura en Turismo impartida en la Universidad Nacional del Sur, una de las principales organizaciones educativas a escala nacional y regional, con una variada oferta académica de 53 carreras de grado para 25.000 alumnos regulares y 61 carreras de posgrado. También se destaca a nivel nacional e internacional en otros ámbitos como la investigación o la educación a distancia.

La Universidad se posiciona como una de las más importantes de la Argentina, destacándose en la formación de profesionales reconocidos, así como por la fuerte vinculación con la realidad de su medio y las problemáticas que éste atraviesa.

Particularmente, se pretende medir la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos de 5° año de la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010) de esta universidad. La multidimensionalidad del instrumento que se utiliza puede revelar puntos fuertes y débiles de la carrera, proporcionar información que pueda ser usada para cambiar y mejorar diversos aspectos de la misma, permitir una mayor participación del alumnado en el proceso educativo y mejorar la prestación del servicio educativo.

1.2 Objetivos

En este marco, la investigación plantea como objetivo general analizar la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos de 5° año de la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010), que ofrece el Departamento de Geografía y Turismo de la Universidad Nacional del Sur, aplicando el modelo SERVQUAL.

A partir del objetivo general, se definen los siguientes objetivos específicos:

- Conocer la evolución de la carrera Licenciatura en Turismo brindada por el Departamento de Geografía y Turismo (UNS).
- Generar atributos para medir la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos.
- Evaluar la brecha entre expectativas y percepciones de los alumnos de 5° año respecto a la calidad en la prestación del servicio educativo utilizando para ello el modelo SERVQUAL.

1.3 Hipótesis

La calidad del servicio educativo percibida por los alumnos de 5° año de la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010) revela deficiencias en la prestación afectando su nivel de satisfacción.

1.4 Metodología y técnicas

De acuerdo a los objetivos planteados, el alcance de la investigación es exploratorio y luego descriptivo en tanto busca en primer lugar, información para familiarizarse con el fenómeno e identificar conceptos o variables y luego se evalúan diversos aspectos o componentes del mismo (Hernández Sampieri, Fernández-Collado y Baptista Lucio, 2006:101). Con respecto al diseño de la investigación, es de tipo no experimental y según la evaluación del fenómeno es transversal ya que busca medir la percepción de los alumnos respecto a la calidad del servicio educativo en el año 2015.

El presente estudio, de acuerdo a su finalidad, constituye una investigación aplicada con base en un enfoque teórico metodológico cualicuantitativo. Dicho enfoque implica un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio. Se selecciona como metodología de base el modelo SERVQUAL, con modificaciones según las características específicas de la unidad de análisis bajo estudio.

La recolección se aplica a toda la población objeto de estudio, definida como todos los alumnos que, durante el período de recolección de datos, cursen al menos una materia de

5° año de la carrera Licenciatura en Turismo correspondiente al Plan de Estudio del año 2010, y aquellos que hayan terminado de cursar pero sin recibirse aún. Con respecto a las técnicas que se utilizan para realizar la recolección, en la fase exploratoria el instrumento utilizado es la entrevista semiestructurada aplicada a diferentes profesores de la carrera y en forma complementaria, la observación y experiencia de la tesista como alumna de la misma. Todo ello permite generar atributos (reflejados metodológicamente en dimensiones, indicadores e ítems) para evaluar la calidad percibida sobre la base del modelo SERVQUAL.

A partir de ello, en la fase descriptiva se aplica como instrumento de recolección de datos el cuestionario a la población seleccionada. El proceso metodológico que permite desarrollar esta fase se explica en el Capítulo IV.

Capítulo II

Marco conceptual

2. Marco conceptual

El marco conceptual consiste en precisar los conceptos clave que se desarrollan a lo largo de la investigación. A continuación, se presentan los mismos, que incluye la calidad del servicio percibida, los principales modelos que permiten medirla y en particular, la calidad del servicio percibida en educación superior.

Actualmente, el nivel de educación superior se enfrenta a un contexto de alta competitividad debido al incremento en la oferta educativa y en el número de universidades así como una exigencia cada vez mayor por parte de los alumnos, que lleva a las universidades a ofrecer un servicio que satisfaga sus necesidades y requerimientos (Moraga y Castillo, 2010:54). En este sentido, el nivel de la educación superior no está al margen de la competencia por captar mayor número de alumnos, para ello la calidad de los servicios ofrecidos será un elemento clave (Morales *et al.*, 2013:413).

En consecuencia, como señala Brunner (2005), frente al aumento y diferenciación de las instituciones educativas, se genera una mayor demanda de información del servicio. En este sentido, la medición de la percepción del cliente es una actividad esencial en la gestión de la calidad. En este contexto, el autor menciona las principales tendencias y desafíos que enfrenta la educación superior en la actualidad en relación con la gestión de la calidad:

- Ser considerada factor de competitividad para los países.
- Promover el aumento de las oportunidades para la formación de profesionales.
- Diversificar su oferta y plataforma de proveedores frente al aumento de la demanda formativa.
- Requerir de una mayor diferenciación en el ámbito institucional para permitir una mejor producción, transmisión y transferencia del conocimiento.
- Comenzar a ser evaluada externamente para asegurar calidad, efectividad y eficiencia.
- Exigencia de una contribución cada vez mayor en la economía, el mercado laboral y los asuntos públicos de una sociedad.
- Ampliar y diversificar sus fuentes de financiamiento para hacer frente a los costos.

2.1 Calidad del servicio percibida

En cuanto a la calidad del servicio percibida, la definición más aceptada es la expuesta por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993):

“el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que se debe ofrecer) y sus percepciones sobre el resultado del servicio ofrecido”.

Sánchez, Pazos y Díaz (2012:118) afirman que estudiar la percepción de la calidad del servicio es doblemente abstracto, por un lado por las características particulares de un servicio (entre ellas, se produce en el momento de la interacción cliente-proveedor) y por otro lado, las percepciones implican la subjetividad del cliente.

Según Bou (1997:251 citado por Oliva, 2005:68), el proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación como elementos de comparación que ayudan a esquematizar y dividir el contenido del concepto, permitiendo un juicio global de la calidad.

Entre los principales modelos o escalas que existen para la medición de la calidad percibida se encuentran el Modelo de la Imagen (Escuela Nórdica) y los dos modelos más conocidos y aplicados que son SERVPERF y SERVQUAL (Escuela Norteamericana) (Oliva, 2005:70-74).

El Modelo de la Imagen formulado por Grönroos (1982 citado por Cooper *et al.*, 2007:693) perteneciente a la Escuela Nórdica, plantea que la calidad percibida por el cliente es una variable integrada por la calidad técnica (forma en que el consumidor recibe realmente el producto o servicio) y la calidad funcional (forma en que se transfieren los elementos técnicos al cliente) y la relación de estas con la imagen corporativa. A partir de allí, se construye una imagen que representa el punto de comparación donde seguramente se produce una brecha (gap) entre el servicio esperado y el recibido.

Por otra parte, el modelo SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor (1992 citado por Oliva, 2005:74) de la Escuela Norteamericana solo mide la percepción por parte del cliente del desempeño del servicio recibido, como una buena aproximación a la satisfacción del cliente, sin tener en cuenta explícitamente las expectativas. Este modelo, si bien se basa en las cinco dimensiones al igual que SERVQUAL, critica la utilidad de la medición de las expectativas por su dificultad para interpretarlas, por su variabilidad durante la prestación

del servicio y, porque considera que las percepciones están influenciadas por ellas, siendo redundante que también se evalúen (Gómez, 2014:62).

El modelo SERVQUAL formulado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (escuela norteamericana) es un instrumento que permite medir la calidad percibida mediante las expectativas y percepciones que posee un cliente en relación a determinado servicio que recibe y así establecer si se encuentra o no conforme con el mismo. Si al comparar los valores obtenidos, las percepciones alcanzan evaluaciones superiores a las expectativas, se considera que el servicio posee una elevada calidad percibida y por lo tanto el cliente se encuentra satisfecho con el servicio que recibe (Zeithaml *et al.*, 1993). Para realizar la medición de las expectativas y las percepciones se elaboran 22 atributos o declaraciones distribuidas en las cinco dimensiones propuestas por los autores:

- Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Confiabilidad o fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- Empatía: Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus consumidores.

Al analizar las brechas obtenidas, se pueden determinar cuáles son los aciertos y las deficiencias en la calidad del servicio y así establecer los criterios y facetas clave y centrar allí los esfuerzos para lograr mejoras en la calidad del servicio que se ofrece a los clientes.

2.2 Calidad del servicio percibida en educación superior

El concepto de calidad ya resulta complejo al momento de analizarlo y se dificulta más si se relaciona con otro concepto como es el de educación. Cada país va a crear su propio concepto de calidad en la educación sobre la base de sus requerimientos, expectativas socio-educativas y definiciones políticas, por ello se considera un concepto dinámico

(cambia con el tiempo), diverso (varía según el contexto social), multidimensional (producto de diversas condiciones) y total (implica una atención en las diferentes dimensiones del aprendizaje). La complejidad al abordar el concepto de calidad en el servicio educativo en la universidad se presenta principalmente por los diversos alcances que posee el término calidad: reputación, disponibilidad de recursos, resultados obtenidos, aprendizaje de los alumnos, satisfacción de estándares de calidad, entre otros (Arríen, 1996).

El autor también considera la naturaleza de la universidad, como un conjunto de cualidades inherentes que permiten distinguirla de otro tipo de organizaciones y se expresa en razón de su capacidad y medios para crear los saberes y competencias a través de los cuales se desarrollan las personas y las sociedades en su conjunto. En este sentido:

“La universidad se relaciona con la producción y distribución del conocimiento, el desarrollo de la ciencia, y con la creación y transmisión de la cultura... ha sido creada para la excelencia en razón de su quehacer respecto del conocimiento, la ciencia, la cultura, la investigación, el capital humano, profesionales y especialistas en las distintas ramas del saber que prepara, los valores que reproduce y construye, el impacto en el desarrollo y tipo de desarrollo económico y social que impulsa, y el poder de pronunciarse con toda independencia y plena responsabilidad sobre los problemas éticos y sociales...” (Arríen, 1996)

Por ello, la calidad del servicio en educación radica en hacer efectiva las dimensiones inherentes a la educación universitaria. Por otro parte, De la Orden Hoz (1997:4-5) refiere a cinco diferentes concepciones de calidad relevantes para la educación superior propuestas por Harvey y Green (1993). Las visiones de calidad son:

- Como fenómeno excepcional: concepto relativo, relacionado con la tradición, la excelencia y la satisfacción de requisitos relativos a cada institución educativa.
- Como perfección o coherencia: se centra en los procesos, tratando de evitar cualquier defecto. Vinculada con la “cultura de calidad”, donde todos los miembros de la institución educativa son responsables de ella.
- Como ajuste a un propósito: definición funcional relacionada a la medida en que un producto o servicio se ajusta a las exigencias para cuya satisfacción fue concebido y realizado.
- Como relación costo-valor: basada en la idea de eficiencia económica, se utilizan indicadores de realización o rendimiento para justificar los costos de las instituciones educativas frente al Gobierno o los inversores.

- Como transformación: radica, por un lado, en desarrollar las capacidades, conocimientos y destrezas del alumno y, por otro, en posibilitarle para influir en su propia transformación (incremento de la lucidez, la confianza en sí mismo, el pensamiento crítico, etc.)

Frente a estas diversas definiciones, no existe una escala estandarizada que permita medir la calidad percibida del servicio en la educación universitaria, ya que cada una de ellas considera diferentes dimensiones, centrándose en aspectos muy específicos. Mientras algunos trabajos han aplicado la escala SERVQUAL a la educación superior sin importantes modificaciones, otros la han utilizado adaptándola a los diferentes contextos. Existen estudios que centran sus análisis solamente en el profesor, otros en los servicios de apoyo e infraestructura, o en el personal administrativo de la universidad. Otras investigaciones se han basado solo en la malla curricular, la organización de los estudios, la reputación y el atractivo de la carrera. También, es necesario tener en cuenta cuestiones relacionadas con la organización de la enseñanza como los horarios de clase y el tamaño de los grupos según número de profesores. Es necesario considerar que se debe construir una escala multidimensional, para no centrarse únicamente en determinados aspectos (Moraga y Castillo, 2010:56-57).

Existe una adaptación del modelo SERVQUAL para medir la calidad en el sector educativo denominado Servqualing propuesta por Mejías, Reyes y Maneiro (2006, citado por Sánchez *et al.*, 2012:117), implementado en instituciones latinoamericanas de educación superior. Las dimensiones de la calidad del servicio se mantienen igual que las propuestas por SERVQUAL, presentan 22 atributos/indicadores adaptados a la educación superior, pero solo contemplan las percepciones de la calidad del servicio, dejando de lado la medición de las expectativas.

En particular, el sector turístico, se caracteriza por ser un sector de servicios cuya calidad depende, en gran medida, de la cualificación y motivación del capital humano en constante contacto con el cliente. Por esta razón, se debe realizar un esfuerzo en educación y aprendizaje en el sector, con el fin de preparar a los profesionales para la consecución de la mejora de la calidad y por lo tanto de la excelencia. El proceso educativo en turismo necesita preparar al alumno para el liderazgo y la mente innovadora, con una visión integrada. La educación universitaria en turismo debe proporcionar un conjunto de herramientas para la interpretación, evaluación y análisis crítico de nuevos conocimientos, procurando un equilibrio entre educación y formación (Pérez, 1993:24-25). En este

sentido, Bañuls (2009:54-55) señala el papel clave de la educación y formación turística en las estrategias de competitividad del sector turístico, debido a que el factor capital humano está unido a la calidad del producto/servicio.

Para el siguiente estudio, se aplica el esquema propuesto por el Modelo SERVQUAL, por considerarse el más completo ya que tiene en cuenta expectativas y percepciones y presenta la posibilidad de aplicarse a las características específicas de un determinado servicio teniendo en cuenta las necesidades de la investigación. A partir del concepto teórico definido se especifican, mediante una revisión bibliográfica, cuatro variables (Calidad del contenido curricular, Calidad del docente y la docencia, Calidad del sistema administrativo y Calidad del servicio en biblioteca) a las cuales se les aplican las cinco dimensiones SERVQUAL. Finalmente se genera una serie de 22 atributos/indicadores que se presentan en los cuestionarios suministrados a los alumnos de 5° año de la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010), UNS.

Capítulo III

**Evolución de la carrera Licenciatura en Turismo,
Departamento de Geografía y Turismo (UNS)**

3. Evolución de la carrera Licenciatura en Turismo, Departamento de Geografía y Turismo (UNS)

Para caracterizar la evolución histórica institucional se toma como base el Plan Estratégico Universidad Nacional del Sur 2011 – 2016 y 2016 - 2026 (2013) y la información disponible en sitios oficiales de internet de la Universidad Nacional del Sur y del Departamento de Geografía y Turismo.

3.1 Universidad Nacional del Sur

La Universidad Nacional del Sur se creó el 5 de Enero de 1956, mediante el decreto-ley N° 154. Sin embargo, se inició como Instituto Tecnológico del Sur, creado en 1946 por la ley provincial N° 5051, dependiendo sus actividades de la Universidad Nacional de La Plata. Oficialmente este instituto se inauguró el 20 de febrero de 1948 con el Dr. Miguel López Francés como primer rector. Dos años después, si bien se le otorgó la categoría universitaria, se suprimió hasta 1955 cuando se designó al profesor Pedro González Prieto como interventor y se iniciaron las gestiones para adquirir la condición de universidad nacional, que se consiguió en el año 1956, siendo la 7° universidad nacional creada en la Argentina.

Las clases en la Universidad Nacional del Sur comenzaron a dictarse el 1 de abril de 1956. Su estructura académica se organizó por Departamentos, a diferencia de las tradicionales “Facultades”, facilitando y lo hace aún en la actualidad, una flexibilidad y transversalidad en el conocimiento. Los primeros Departamentos creados fueron Contabilidad, Economía, Física, Matemática, Ingeniería, Humanidades y Química. El Departamento de Geografía y Turismo inicial funcionó junto con el de Geología.

En la actualidad, la Universidad Nacional del Sur cuenta con 16 Departamentos que nuclean la oferta académica: Agronomía; Biología, Bioquímica y Farmacia; Ciencias de la Administración; Ciencias de la Salud; Ciencias e Ingenierías de Computación; Derecho; Economía; Física; Geografía y Turismo; Geología; Humanidades; Ingeniería; Ingeniería Eléctrica y de Computadoras; Ingeniería Química; Matemática; y Química.

3.2 Departamento de Geografía y Turismo

Como se mencionó, el Departamento denominado Geología y Geografía fue uno de los primeros en crearse cuando la Universidad Nacional del Sur abre sus puertas en el 1956. Al año siguiente se inició la Carrera de Licenciatura en Geografía, de cuatro años de duración, con la posibilidad de cursar un año más y obtener también el título de Profesor.

En 1962, el Departamento concretó su autonomía con sus respectivas carreras, brindando además materias de servicio a otros Departamentos. En 1975, se anexó como una Sección al Departamento de Ciencias Sociales, hasta 1984, cuando volvió a recuperar su autonomía. A partir de 1981 se implementaron nuevos Planes de Estudio en la carrera de Licenciatura en Geografía, con dos orientaciones, y Profesorado en Geografía, con una duración de cinco años cada una, de los cuales cuatro eran comunes. En 1985, se iniciaron los primeros cursos de posgrado, promovidos por intercambios con diferentes universidades. También se puso en funcionamiento la Sección Investigaciones, encargada de publicar trabajos geográficos realizados por investigadores del Departamento y de otras universidades. Es así que surgió la Revista Universitaria de Geografía y la serie SIGEO.

En 1986, luego que el Departamento recobrara su autonomía, se creó la Biblioteca Especializada en Geografía contando con un sistema automático de servicios y consulta, conexión con los gabinetes de trabajo, e integrada a la red de universidades a través de la web. Seis años más tarde, se implementaron las carreras de Maestría y Doctorado en Geografía.

A inicios del siglo XXI comenzó el dictado de la Maestría en Desarrollo y Gestión Territorial, organizada en red y compartida con las Universidades de Rosario y Río Cuarto, y de la Maestría en Políticas y Estrategias, conjuntamente con otros Departamentos de la Universidad.

Durante los cuatro años siguientes, se realizó una reestructuración de los planes de carreras dentro del proyecto FOMEC, otorgándole al Profesorado en Geografía una duración de cuatro años y a la Licenciatura cinco años, con cuatro orientaciones.

Paralelamente, el Departamento realizó un convenio con el gobierno de la Provincia de Buenos Aires para desarrollar el Programa Estudios Universitarios en la Zona (PEUZO) a fin de dictar tecnicaturas con personal de la casa de altos estudios en diferentes localidades de Sudoeste Bonaerense. Entre las carreras dictadas se mencionan Técnico en

Emprendimientos Turísticos y Técnico Universitario en Gestión Cultural y Emprendimientos Culturales. A partir de 2000, con la creación de la Universidad Provincial del Sudoeste (UPSOU), este programa pasó a estar bajo la órbita de esta última universidad.

Por otro lado, en el año 2015, se logró incluir en la oferta académica del Departamento a la carrera Arquitectura, demandada por cientos de jóvenes estudiantes de Bahía Blanca y la zona, ya que desde la ciudad de Mar del Plata hacia el sur Arquitectura no se encuentra disponible en universidades públicas. Para el comienzo del cursado de la carrera en el año 2016, se inscribieron alrededor de 600 alumnos, número récord para el Departamento.

Actualmente, el Departamento de Geografía y Turismo ofrece la siguiente oferta académica de grado:

- Licenciatura en Geografía. Duración: 9 cuatrimestres.
- Licenciatura en Oceanografía. Duración: 10 cuatrimestres.
- Licenciatura en Turismo. Duración: 10 cuatrimestres.
- Profesorado en Geografía. Duración: 9 cuatrimestres.
- Tecnicatura Universitaria en Cartografía, Teledetección y Sistemas de Información. Duración: 6 cuatrimestres.
- Arquitectura. Duración: 10 cuatrimestres.

Los títulos de todas estas carreras son oficiales y reconocidos por el Ministerio de Educación.

3.3 Carrera Licenciatura en Turismo

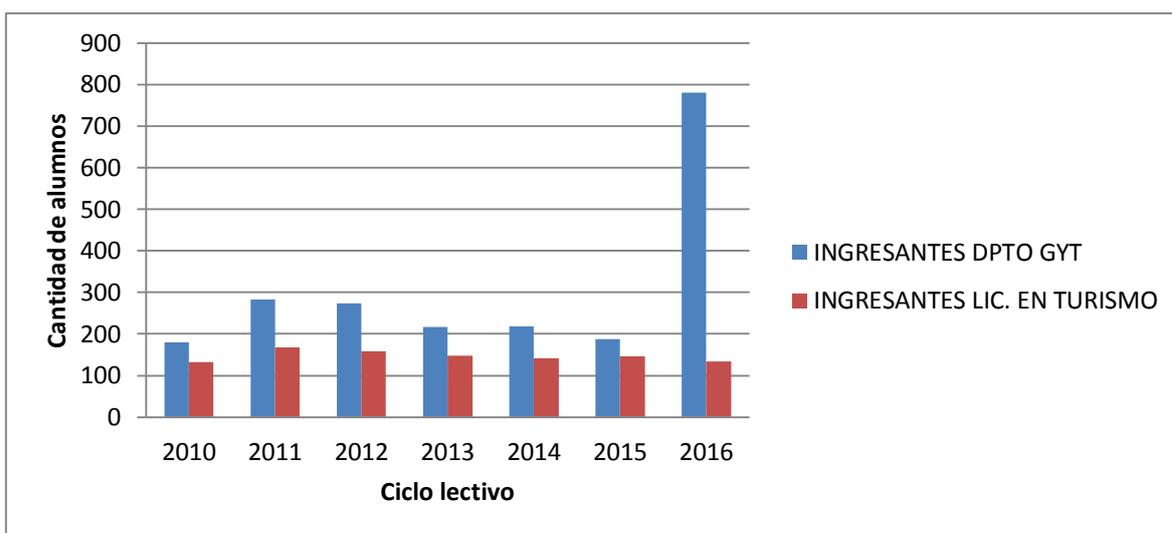
El turismo se incluyó en la oferta académica de la Universidad Nacional del Sur a partir del año 1995, cuando se crea la Carrera de Guía Universitario de Turismo, con una duración de tres años. En el año 2003 comenzó el dictado de la Carrera de Licenciatura en Turismo, hecho que obliga al Departamento a cambiar su nombre por el actual, Departamento de Geografía y Turismo.

En el año 2010, la carrera realizó una reestructuración de su Plan de Estudios. Actualmente, el plan cuenta con 30 materias necesarias para obtener el título y dos

orientaciones a elección en el último año de cursado: Planificación y Gestión Territorial del Turismo y Planificación y Gestión de Empresas Turísticas (ANEXO 1).

Por último, para analizar la evolución de la carrera en sí y su importancia dentro del Departamento de Geografía y Turismo, se presentan dos gráficos (Figura 1 y 2) que muestran la cantidad de ingresantes y de egresados en el período comprendido entre el año 2010 y 2016

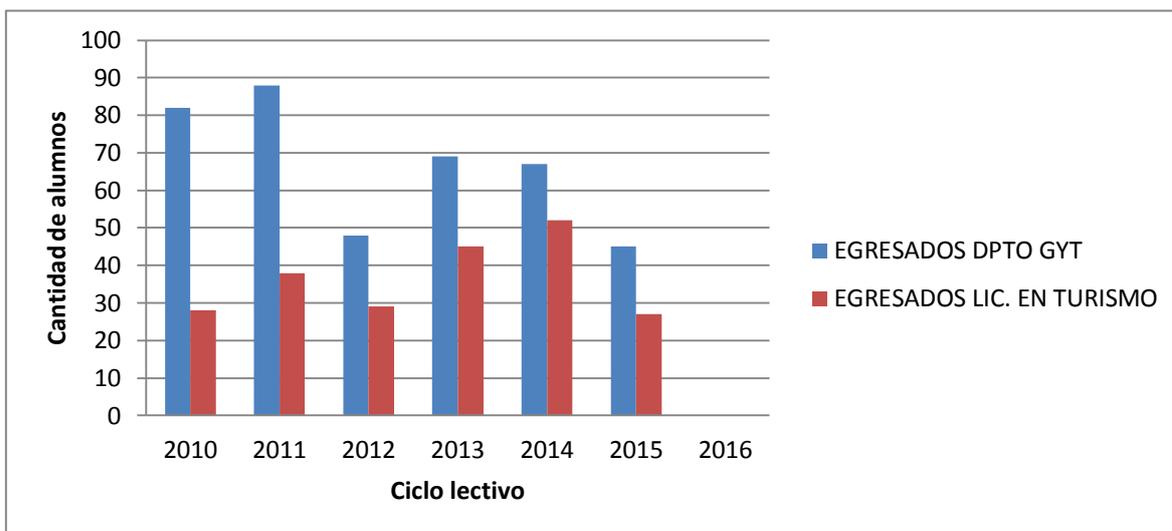
Figura 1
Cantidad de ingresantes en valores absolutos, período 2010 – 2016



Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2016). Con base en Anuario Universidad Nacional del Sur 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 y datos provistos por Secretaría Administrativa del DGyT.

En el gráfico de la Figura 1 se puede observar que en el año 2010, cuando se modifica el Plan de Estudios, el número de ingresantes a la carrera fue de 132, similar a la cantidad de alumnos que se inscribieron para comenzar a cursar en el 2016. A su vez, se puede determinar que la Licenciatura en Turismo es una de las carreras del departamento que más alumnos atrae, ya que en los años analizados ha absorbido la mitad o más de las inscripciones. Un caso particular se presenta en el año 2016, donde el número de ingresantes asciende de manera notoria por la incorporación de la carrera Arquitectura al departamento.

Figura 2
Cantidad de egresados en valores absolutos, período 2010 – 2016



Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2016). Con base en Anuario Universidad Nacional del Sur 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014 y datos provistos por Secretaría Administrativa del DGyT.

La Figura 2 refleja la relación entre cantidad de egresados a nivel Departamento y cantidad de egresados en la carrera Licenciatura en Turismo. Se resalta que entre los años 2010 y 2011, el total de graduados en Turismo representa menos del 50% del total de graduados a nivel Departamento. Sin embargo, desde el año 2012 se observa que el mayor porcentaje corresponde a alumnos de la carrera de Turismo.

Además de lo expresado en el gráfico, se obtuvo información sobre el número de alumnos egresados en los primeros cuatro meses de 2016. Al respecto, se señala que los alumnos de Licenciatura en Turismo comprendidos en el Plan 2010, que iniciaron sus estudios en el año 2010, solo han conseguido obtener su título cuatro alumnos (tres de ellos en el año 2015 y uno en el 2016): dos correspondientes a la orientación “Gestión Territorial del Turismo” y los otros dos a “Planificación y Gestión de Empresas Turísticas”.

Capítulo IV

Metodología aplicada para evaluar la calidad del servicio educativo percibida por alumnos de 5º año de Licenciatura en Turismo (Plan 2010)

4. Metodología aplicada para evaluar la calidad del servicio educativo percibida por alumnos de 5° año de Licenciatura en Turismo (Plan 2010)

A continuación, se presenta la metodología utilizada para evaluar la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos de 5° año de la carrera Licenciatura en Turismo correspondiente al Plan de Estudio 2010, según el modelo SERVQUAL.

4.1 Proceso metodológico de construcción de los cuestionarios

El Modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) aplica una escala para medir la calidad de un servicio teniendo en cuenta cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía y veintidós (22) indicadores.

Cabe recordar que la escala SERVQUALing (Mejías, 2006) ha sido aplicada en muchos casos para la evaluación de la calidad de los servicios educativos, principalmente universitarios (la cual es una adaptación del modelo SERVQUAL que solo toma en cuenta las percepciones de los clientes y no las diferencias entre estas percepciones y las expectativas previas como lo hace la escala SERVQUAL).

En la presente investigación, se toma la decisión de aplicar el modelo SERVQUAL a la cantidad total de alumnos que cursan 5° año dado que la estructura del plan de estudios tiene orientaciones específicas en este último año de la carrera permitiendo evaluar tanto expectativas como percepciones de este grupo de alumnos. La investigación se realiza a partir de una primera fase de carácter exploratorio y de una segunda fase de carácter descriptiva.

4.1.1 Primera fase

A fin de llevar a cabo la investigación empírica es necesario traducir a un nivel concreto los conceptos teóricos abordados para posibilitar el acceso a la realidad que se pretende conocer. Este proceso de traducción de lo más abstracto a lo más concreto implica definir el proceso de medición con el fin de elaborar el dispositivo de recolección de datos. En el

presente estudio, el concepto teórico hace referencia a “La calidad del servicio educativo percibida por alumnos de 5º año de la carrera Licenciatura en Turismo – Plan de Estudio 2010, UNS”.

A partir del concepto teórico definido se requiere especificar las variables, es decir dar una definición nominal que permita precisar cómo debe ser entendido el mismo en el contexto de estudio. Para ello, la revisión bibliográfica específica sobre el tema permite definir con mayor precisión las variables. El concepto aquí analizado se divide en cuatro variables: Calidad del contenido curricular, Calidad del docente y la docencia, Calidad del sistema administrativo del DGyT y, Calidad del servicio en biblioteca del DGyT.

En este proceso de operacionalización, a partir de la definición nominal se debe especificar no sólo las variables, sino también las dimensiones y subdimensiones; entendiéndose por las mismas, los aspectos de la variable a medir. En este caso, a cada una de las cuatro variables definidas se aplican las dimensiones SERVQUAL.

Finalmente, se especifican los indicadores para cada dimensión, los cuales se conciben como manifestaciones observables del concepto a medir en una situación concreta. La construcción de los indicadores se realiza desde la perspectiva de los alumnos. Luego, se desarrollan los ítems que en el caso de la encuesta diseñada son las preguntas que el encuestado debe responder (Vieytes, 2004:407-460).

En esta primera fase, se asigna a cada variable las cinco dimensiones SERVQUAL. Del mismo modo, se define un mayor número de indicadores como aproximación al objeto de estudio (excediendo los 22 atributos/indicadores propuestos por SERVQUAL). Para la construcción de los atributos/indicadores preliminares se toma como referencia además de la bibliografía específica sobre el tema, el Plan Estratégico Universidad Nacional del Sur 2011 – 2016 y 2016 – 2026 (2013) así como la experiencia de la tesista en tanto estudiante de la carrera.

Esta batería de atributos/indicadores para cada variable se somete a la consulta con docentes de la carrera a través de entrevistas, algunos de ellos son integrantes del área de Servicios Turísticos con una formación predominantemente profesional y otros poseen una sólida trayectoria en docencia e investigación académica. Estas consultas permiten realizar una readecuación y/o eliminación de aquellos atributos/indicadores que son conflictivos o redundantes para el concepto estudiado.

En este contexto, es indispensable determinar la validez de contenido de las variables seleccionadas. La validez de contenido es el grado en que un instrumento refleja el dominio específico de contenido de aquello que se pretende medir (Hernández Sampieri *et al.*, 2006); hace referencia a la adecuada selección de las medidas de la variable de interés. Con este análisis realizado a través de la revisión bibliográfica y luego la consulta con docentes otorga validez de contenido a las variables a partir del cual luego, se construye el cuestionario.

4.1.2 Segunda Fase

En la segunda fase se procede a la construcción de los cuestionarios a partir de los atributos/indicadores de calidad (que desde el punto de vista metodológico implica definir el concepto a medir desglosándolo en variables, dimensiones, indicadores e ítems) seleccionados en la primera fase de carácter exploratoria.

La Tabla 1 muestra que del total de los 22 atributos/indicadores que especifica SERVQUAL para estructurar el cuestionario, se asignan determinada cantidad de atributos/indicadores para cada una de las cuatro (4) variables: seis (6) atributos/indicadores a la variable *Calidad del contenido curricular* (tres sobre Elementos Tangibles y tres sobre Confiabilidad); seis (6) atributos/indicadores a la variable *Calidad del docente y la docencia* (uno sobre Confiabilidad, dos sobre Capacidad de Respuesta, dos sobre Seguridad y uno sobre Empatía); cinco (5) atributos/indicadores a la variable *Calidad del sistema administrativo* (un atributo/indicador por cada uno de las dimensiones SERVQUAL); finalmente, cinco (5) atributos/indicadores para la variable *Calidad del servicio en biblioteca* (un atributo/indicadores por cada uno de las dimensiones SERVQUAL).

Tabla I

Atributos/indicadores para medir la calidad percibida del servicio educativo ofrecido en la Licenciatura en Turismo (Plan 2010), según dimensión SERVQUAL y variables seleccionadas

Nº de orden	Dim. SERVQUAL	Variable	Atributo/ Indicador	
1	ET	Calidad del contenido curricular	Programa con bibliografía actualizada.	
2			Aplicación de TIC en los contenidos teórico prácticos.	
3			Equipamiento para el desarrollo del contenido curricular	
6	CON		Organización de viajes y trabajos de campo según las necesidades de contenido curricular.	
7			Articulación de contenidos teóricos y prácticos, y el cumplimiento de programas.	
8			Métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para contactar con diferentes modalidades de trabajo.	
9	CON		Calidad del docente y la docencia	Perfeccionamiento continuo docente que minimiza errores y aumenta la capacidad de respuesta.
12	CDR			Proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.
13		Plantel docente con disponibilidad horaria para responder consultas.		
16	SEG	Plantel docente con conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.		
17		Trato amable y respetuoso del plantel docente.		
22	EMP	Claridad de los docentes al transmitir los conocimientos.		
4	ET	Calidad del sistema administrativo		Sistema administrativo con un servicio informatizado y de fácil acceso.
10	CON			Personal administrativo con documentación ordenada y sin errores.
14	CDR		Sistema administrativo con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.	
18	SEG		Trato amable y respetuoso del personal.	
20	EMP		Personal brinda una atención individualizada.	
5	ET	Calidad del servicio en biblioteca	Material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y presente en repositorios digitales.	
11	CON		Personal de biblioteca con predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.	
15	CDR		Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca.	
19	SEG		Personal con conocimientos adecuados para responder consultas y resolver problemas.	
21	EMP		Personal comprende y atiende las necesidades de los alumnos.	

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

Referencias: (ET) - Elementos Tangibles, (CON) – Confiabilidad, (CDR) - Capacidad de Respuesta, (SEG) - Seguridad, (EMP) – Empatía.

Asimismo, en la Tabla I se muestra de qué modo para cada variable seleccionada se aplican las dimensiones SERVQUAL para operacionalizar la calidad del servicio educativo. De esta manera, la dimensión *Confiabilidad* contiene atributos/indicadores clave a la hora de evaluar la calidad percibida del servicio educativo considerando cuestiones significativas vinculadas a la carrera Licenciatura en Turismo, tales como

organización de viajes y trabajos de campo; presencia de métodos y prácticas profesionales dentro del plan de estudio, entre otros.

La dimensión *Elementos Tangibles* valora atributos/indicadores que facilitan el dictado de la carrera como servicios complementarios y disponibilidad de equipamiento, entre otros. Por otro lado, la dimensión *Capacidad de Respuesta* contiene atributos/indicadores relacionados principalmente a la disponibilidad horaria para responder las consultas de los alumnos.

La dimensión *Seguridad* valora atributos/indicadores que evalúan el trato del personal hacia los alumnos y los conocimientos que poseen para desarrollar sus actividades. Por último, la dimensión *Empatía* contiene atributos/indicadores relacionados con la disposición a colaborar del personal del Departamento.

Finalmente, para confirmar la exactitud del instrumento de medida, se realiza una prueba piloto. Este análisis permite alcanzar el diseño definitivo del cuestionario que incluye los veintidós (22) atributos/indicadores ya seleccionados que se incorporan a los cuestionarios en forma de atributos/ítems.

4.1.3 Los cuestionarios como producto metodológico

El primer cuestionario incorpora los 22 atributos/indicadores diseñados con el fin de poder medir las expectativas que los alumnos tienen acerca de una carrera como Licenciatura en Turismo, en general, sin vincularlas a los servicios educativos específicos que ofrece el DGyT. Se pretende evaluar en este cuestionario el servicio educativo que los alumnos consideran como ideal, de excelente calidad.

En el segundo cuestionario, se incluyen los mismos atributos/indicadores que en el cuestionario anterior pero con el fin de evaluar la percepción del alumno sobre la prestación de los servicios educativos brindados por el DGyT en la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010).

Por último, el tercer cuestionario evalúa la importancia que lo usuarios del servicio le dan a las cinco dimensiones de calidad percibida que propone el modelo SERVQUAL. Para ello, se seleccionan 5 atributos significativos que hacen a cada una de las dimensiones propuestas por el modelo SERVQUAL. Aquí, el alumno debe distribuir un total de 100

puntos, según la importancia que tenga para él cada atributo al momento de evaluar un servicio de excelente calidad (ANEXO 2).

Las respuestas solicitadas a los alumnos se reflejan en una escala tipo Likert, que varía su puntaje de 1 (uno) a 7 (siete), siendo 1 (uno) totalmente en desacuerdo con lo que se propone, teniendo una expectativa o percepción baja, o 7 (siete) totalmente de acuerdo, con una expectativa o percepción alta.

4.2 Selección y tamaño de la muestra

Se decide aplicar los cuestionarios al total de alumnos que estén en condiciones de cursar o hayan cursado, como mínimo, una materia del quinto año de la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010) durante el año 2015, siendo un total de sesenta (60) alumnos. A ello, se suman nueve (9) alumnos que comenzaron la carrera en el año 2010, que terminaron de cursar las asignaturas que indica el Plan de Estudios, pero aún no se han recibido. Por lo tanto, la aplicación de los cuestionarios se realiza al universo de estudio que comprende un total de 69 alumnos.

El contacto con los alumnos se hizo durante el período comprendido entre los meses de Octubre y Noviembre del año 2015, en el horario de clase de una asignatura correspondiente a cada una de las orientaciones y en aquellos casos que determinado alumno no estuviese presente en clase, se lo contacta vía correo electrónico. Sin embargo, al momento concreto de realización de la encuesta surgen inconvenientes porque solo aceptan responder 55 alumnos.

De acuerdo a lo expresado por Vieytes (2004: 397-398), la relación cuantitativa (valor numérico de la muestra) y cualitativa (problemas surgidos durante la aplicación del cuestionario) entre el universo y la muestra está asegurada en tanto la muestra se mantiene dentro del rango requerido en relación con el tamaño del universo, tal como muestra la Tabla II.

Tabla II
Tamaño de la muestra

Tamaño del universo	Tamaño de la muestra requerido
10	10
20	19
50	44
100	79
500	216
1.000	275
2.000	319
5.000	353
10.000	366
100.000	378
1.000.000	380
50.000.000	380

Fuente. R. Vieytes (2004:398).

Es decir, considerando que el universo es de 69 alumnos y el tamaño de la muestra real es de 55 alumnos, este valor se encuentra en el rango entre 44 y 79 alumnos de la tabla de referencia, por lo tanto se asegura la confiabilidad del tamaño de la muestra.

Capítulo V

Resultados

5. Resultados

5.1 Expectativas y Percepciones de los alumnos

Para obtener los resultados de los cuestionarios a partir de la aplicación del modelo SERVQUAL, se calculan puntuaciones promedio, tanto para el cuestionario que evalúa las expectativas del servicio (N°1) como aquel que mide las percepciones (N°2). A partir de estos resultados, también se pueden calcular las brechas absolutas y relativas de cada cuestionario.

En la Tabla III, se exponen las puntuaciones promedio de los cuestionarios N°1 y N°2 correspondientes a las expectativas y percepciones de los servicios educativos asignadas por los alumnos, distinguiendo los atributos/indicadores según la dimensión SERVQUAL y las variables seleccionadas para operacionalizar el concepto de calidad.

En la primera columna figura el orden de los atributos/indicadores según van apareciendo en los cuestionarios (ítem 1 al 22). La siguiente columna indica la dimensión SERVQUAL a la cual pertenece cada atributo/indicador, seguido por otra que los presenta según corresponden a cada una de las variables seleccionadas. Por último, las restantes dos columnas presentan los promedios de expectativas y percepciones para cada atributo/indicador. Estos valores se obtienen mediante la suma de los puntajes obtenidos de todos los cuestionarios y se divide por el total de alumnos encuestados.

Tabla III
Promedios de expectativas y percepciones del servicio educativo ofrecido en la
Licenciatura en Turismo (Plan 2010) según los alumnos de 5° año

N° de orden	Dim SERVQUAL	Atributo/ Indicador	Prom. EXPEC	Prom. PERC
CALIDAD DEL CONTENIDO CURRICULAR				
1	ET	Programa con bibliografía actualizada.	6,14	4,83
2		Aplicación de TIC en los contenidos teórico prácticos.	5,8	4,4
3		Equipamiento para el desarrollo del contenido curricular	6	4,05
6	CON	Organización de viajes y trabajos de campo según las necesidades de contenido curricular.	6,21	3,63
7		Articulación de contenidos teóricos y prácticos, y el cumplimiento de programas.	6,29	4,89
8		Métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para contactar con diferentes modalidades de trabajo.	6,21	2,5
CALIDAD DEL DOCENTE Y LA DOCENCIA				
9	CON	Perfeccionamiento continuo docente que minimiza errores y aumenta la capacidad de respuesta.	5,72	3,72
12	CDR	Proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.	5,63	4,7
13		Plantel docente con disponibilidad horaria para responder consultas.	5,94	5,23
16	SEG	Plantel docente con conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.	6,43	5,12
17		Trato amable y respetuoso del plantel docente.	6,29	5,7
22	EMP	Claridad de los docentes al transmitir los conocimientos.	6,58	5,21
CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO				
4	ET	Sistema administrativo con un servicio informatizado y de fácil acceso.	6,03	5,32
10	CON	Personal administrativo con documentación ordenada y sin errores.	5,85	4,5
14	CDR	Sistema administrativo con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.	5,58	5,14
18	SEG	Trato amable y respetuoso del personal.	6,14	5,43
20	EMP	Personal brinda una atención individualizada.	5,49	4,94
CALIDAD DEL SERVICIO EN BIBLIOTECA				
5	ET	Material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y presente en repositorios digitales.	6,27	4,98
11	CON	Personal de biblioteca con predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.	5,47	5,47
15	CDR	Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca.	5,6	5,72
19	SEG	Personal con conocimientos adecuados para responder consultas y resolver problemas.	6,36	5,27
21	EMP	Personal comprende y atiende las necesidades de los alumnos.	5,92	5,25

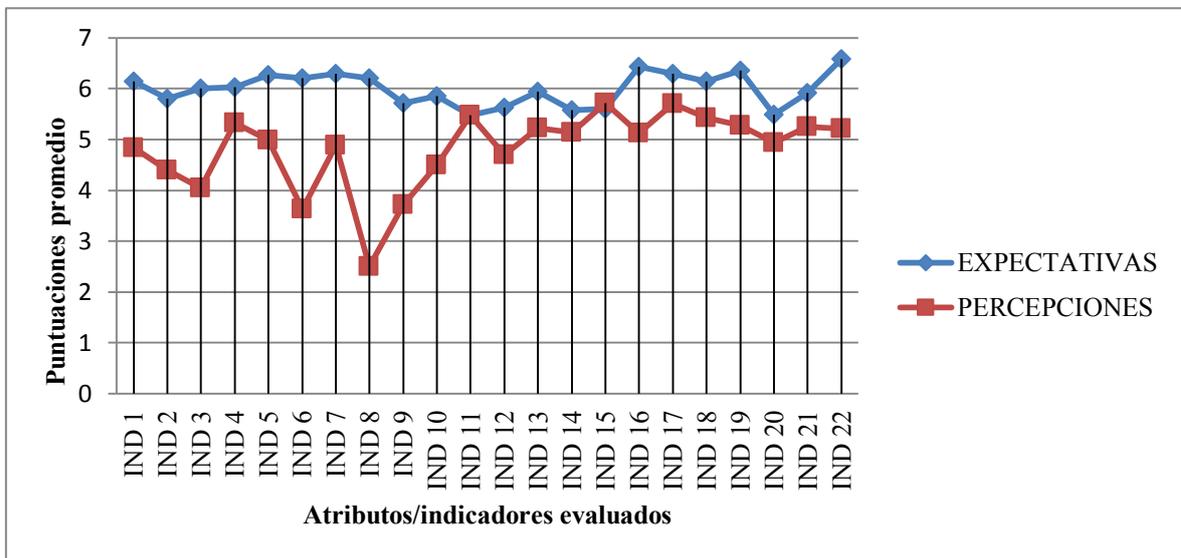
Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

Referencias: (ET) - Elementos Tangibles, (CON) – Confiabilidad, (CDR) - Capacidad de Respuesta, (SEG) - Seguridad, (EMP) – Empatía.

La Tabla III muestra que los valores de las expectativas de la calidad del servicio prestado son altos superando los 5 puntos, con picos de 6,58 según la escala de Likert aplicada. Por el contrario, en relación con las percepciones de los alumnos respecto al servicio, si bien se observa en determinados indicadores una baja valoración, en general la mayoría de los indicadores se encuentran alrededor de una puntuación de 5.

En el gráfico de Figura 3, se muestra la diferencia entre los valores encontrados en las expectativas del servicio educativo brindado y las percepciones del mismo, reflejando así la satisfacción o no de los alumnos que hacen uso del servicio bajo estudio.

Figura 3
Puntuaciones promedio de expectativas y percepciones del servicio educativo ofrecido por atributo/indicador evaluado



Fuente: Elaborada por Lucía Soledad Ernst (2015)

Referencias:

ÍTEM	ATRIBUTO/INDICADOR
1	Programa con bibliografía actualizada.
2	Aplicación de TIC en los contenidos teórico prácticos.
3	Equipamiento para el desarrollo del contenido curricular.
4	Sistema administrativo con un servicio informatizado y de fácil acceso.
5	Material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y presente en repositorios digitales.
6	Organización de viajes y trabajos de campo según las necesidades del contenido curricular.
7	Articulación de contenidos teóricos y prácticos, y el cumplimiento de programas.
8	Métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para contactar con diferentes modalidades de trabajo.
9	Perfeccionamiento continuo docente que minimiza errores y aumenta la capacidad de respuesta.
10	Personal administrativo con documentación ordenada y sin errores.
11	Personal de biblioteca con predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.
12	Proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.
13	Plantel docente con disponibilidad horaria para responder consultas.
14	Sistema administrativo con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.
15	Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca.
16	Plantel docente con conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.
17	Trato amable y respetuoso del plantel docente.
18	Trato amable y respetuoso del personal administrativo.
19	Personal de biblioteca con conocimientos adecuados para responder consultas y resolver problemas.
20	Personal administrativo brinda una atención individualizada.
21	Personal de biblioteca comprende y atiende las necesidades de los alumnos.
22	Claridad de los docentes al transmitir los conocimientos.

Fuente: Elaborada por Lucía Soledad Ernst (2015)

En este sentido, al observar la Figura 3, se puede apreciar que solo 2 de los 22 atributos/indicadores logran que la percepción iguale o supere a la expectativa. Es el caso de la predisposición del personal de biblioteca para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica, logrando igualar los valores y la disponibilidad horaria para acceder a biblioteca donde las percepciones superan a las expectativas. En el resto de los atributos/ítems, se observa una insatisfacción, ya que los valores de las expectativas son superiores a las percepciones. Los mayores niveles de insatisfacción se observa en la organización de viajes de estudio y trabajos de campo y en la disponibilidad de métodos de entrenamiento y prácticas profesionales.

5.1.1 Expectativas según las dimensiones SERVQUAL y las variables seleccionadas – Cuestionario 1

Para una mejor apreciación, en la Tabla IV se diferencian los atributos/indicadores según las variables seleccionadas y dimensiones SERVQUAL con sus respectivos puntajes.

Tabla IV
Expectativas de los atributos/indicadores según dimensión SERVQUAL y variables seleccionadas

Nº de orden	Dim SERVQUAL	Atributo/ Indicador	Prom. EXPEC
CALIDAD DEL CONTENIDO CURRICULAR			
1	ET	Programa con bibliografía actualizada.	6,14
2		Aplicación de TIC en los contenidos teórico prácticos.	5,8
3		Equipamiento para el desarrollo del contenido curricular	6
6	CON	Organización de viajes y trabajos de campo según las necesidades de contenido curricular.	6,21
7		Articulación de contenidos teóricos y prácticos, y el cumplimiento de programas.	6,29
8		Métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para contactar con diferentes modalidades de trabajo.	6,21
CALIDAD DEL DOCENTE Y LA DOCENCIA			
9	CON	Perfeccionamiento continuo docente que minimiza errores y aumenta la capacidad de respuesta.	5,72
12	CDR	Proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.	5,63
13		Plantel docente con disponibilidad horaria para responder consultas.	5,94
16	SEG	Plantel docente con conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.	6,43
17		Trato amable y respetuoso del plantel docente.	6,29
22	EMP	Claridad de los docentes al transmitir los conocimientos.	6,58
CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO			
4	ET	Sistema administrativo con un servicio informatizado y de fácil acceso.	6,03
10	CON	Personal administrativo con documentación ordenada y sin errores.	5,85
14	CDR	Sistema administrativo con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.	5,58
18	SEG	Trato amable y respetuoso del personal.	6,14
20	EMP	Personal brinda una atención individualizada.	5,49
CALIDAD DEL SERVICIO EN BIBLIOTECA			
5	ET	Material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y presente en repositorios digitales.	6,27
11	CON	Personal de biblioteca con predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.	5,47
15	CDR	Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca.	5,6
19	SEG	Personal con conocimientos adecuados para responder consultas y resolver problemas.	6,36
21	EMP	Personal comprende y atiende las necesidades de los alumnos.	5,92

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

Referencias: (ET) - Elementos Tangibles, (CON) – Confiabilidad, (CDR) - Capacidad de Respuesta, (SEG) - Seguridad, (EMP) – Empatía.

Dimensión Elementos Tangibles

En relación con la dimensión *Elementos Tangibles* se observa en la Tabla IV que la mayoría de los atributos/indicadores en cuanto a expectativas de los alumnos se acercan o superan los 6 puntos en la escala de Likert sobre un total de 7 puntos. Desde el punto de vista de las variables, los mismos corresponden a *Calidad del contenido curricular*, *Calidad del sistema administrativo* y *Calidad del servicio en biblioteca*, siendo éste último el que obtiene la puntuación más alta.

Dimensión Confiabilidad

Con respecto a la dimensión *Confiabilidad*, la variable que obtiene la mayor puntuación es la referida a la *Calidad del contenido curricular*, en particular los atributos/indicadores que logran una valoración mayor a 6 puntos en la escala de Likert hacen referencia a la organización de viajes de estudio y trabajos de campo; la articulación de contenidos teóricos y prácticos y el cumplimiento de programas así como la disponibilidad de métodos de entrenamiento y prácticas profesionales.

En cuanto a los restantes atributos/indicadores, todos se encuentran con valores cercanos a los 6 puntos, siendo el atributo de mayor puntaje aquel que refiere a la forma en que el personal administrativo mantiene la documentación perteneciente a la variable *Calidad del sistema administrativo*, seguido por el perfeccionamiento continuo del plantel docente correspondiente a la variable *Calidad del docente y la docencia* y por último, el atributo/indicador que forma parte de la variable *Calidad del servicio en biblioteca* relacionado a la predisposición del personal para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.

Dimensión Capacidad de Respuesta

En relación a la dimensión *Capacidad de Respuesta* se observa que ninguno de los atributos/indicadores logra superar los 6 puntos en la escala de Likert en relación a los valores de las expectativas de los alumnos.

Los atributos/indicadores que corresponden a la variable *Calidad del docente y la docencia* presentan los mayores puntajes, donde los alumnos evalúan la disponibilidad horaria del plantel para responder consultas de los alumnos y la proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.

En cuanto a las variables *Calidad del sistema administrativo* y *Calidad del servicio en biblioteca*, obtienen los valores más bajos al puntuar los atributos/indicadores relacionados con la disponibilidad horaria para la atención de alumnos.

Dimensión Seguridad

En esta dimensión analizada, el atributo/indicador que obtiene el mayor puntaje promedio de 6,43 puntos en la escala de Likert evalúa los conocimientos con que cuenta el plantel docente en relación con las asignaturas que tienen a su cargo, correspondiente a la variable *Calidad del docente y la docencia*. El otro atributo/indicador de esta variable también logra alcanzar una buena evaluación, y refleja el tipo de trato por parte del personal.

Otro atributo/indicador que obtiene un resultado similar con un puntaje superior a 6 refiere a los conocimientos que posee el personal para responder consultas y resolver problemas, de la variable *Calidad del servicio en biblioteca*.

El puntaje más bajo lo obtuvo el atributo/indicador que se refiere al tipo de trato que reciben los alumnos por parte del plantel administrativo que forma parte de los cinco atributos/indicadores incluidos en la variable *Calidad del sistema administrativo*.

Dimensión Empatía

Esta dimensión solo posee tres atributos/indicadores presentados para la evaluación de los alumnos. Sin embargo, cabe destacar, que en el caso del atributo/indicador 22, perteneciente a la variable *Calidad del docente y la docencia*, sobre la claridad al momento de transmitir los conocimientos, el valor promedio de las expectativas supera los 6,5 puntos en la escala utilizada, siendo el atributo/indicador con mayor puntaje de la variable analizada.

El otro atributo/indicador con un puntaje cercano a los 6 puntos en la escala de Likert pertenece a la variable *Calidad del servicio en biblioteca*, y es aquel que evalúa la comprensión y atención de las necesidades de los alumnos por parte del personal.

El atributo/indicador que obtuvo el menor valor en relación a las expectativas corresponde a la variable *Calidad del sistema administrativo* y hace referencia a la atención individualizada que brinda el personal.

En síntesis, en el gráfico de la Figura 4, se presentan las cuatro variables seleccionadas, y los atributos/indicadores que reflejan los mayores puntajes (representados con el signo

positivo (+)) y menores (representados con el signo negativo (-)) de cada una de ellas, aclarando entre paréntesis la dimensión SERVQUAL a la cual pertenecen.

Figura 4

Síntesis de expectativas de los atributos/indicadores según variables seleccionadas

<p>Calidad del contenido curricular</p> <ul style="list-style-type: none"> •+ Actualización de contenidos teóricos y prácticos y cumplimiento de programas (CON) •- Aplicación de TIC en los contenidos teórico prácticos (ET)
<p>Calidad del docente y la docencia</p> <ul style="list-style-type: none"> •+ Claridad de los docentes al transmitir los conocimientos (EMP) •- Proporción entre cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas (CDR)
<p>Calidad del sistema administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> •+ Trato amable y respetuoso del personal (SEG) •- Personal administrativo brinda una atención individualizada (EMP)
<p>Calidad del servicio en biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> •+ Personal con conocimientos adecuados para responder consultas y resolver problemas (SEG) •- Personal con predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica (CON)

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2016).

Referencias: (ET) - Elementos Tangibles, (CON) – Confiabilidad, (CDR) - Capacidad de Respuesta, (SEG) - Seguridad, (EMP) – Empatía.

5.1.2 Percepciones según las dimensiones SERVQUAL y las variables seleccionadas – Cuestionario 2

Para una mejor apreciación de los resultados, en la Tabla V se diferencian los atributos/indicadores que pertenecen a cada una de las dimensiones SERVQUAL y las cuatro variables seleccionadas para operacionalizar el concepto calidad del servicio educativo, con sus respectivos puntajes.

Tabla V
Percepciones de los atributos/indicadores según dimensión SERVQUAL y variables seleccionadas

Nº de orden	Dim SERVQUAL	Atributo/ Indicador	Prom. PERC
CALIDAD DEL CONTENIDO CURRICULAR			
1	ET	Programa con bibliografía actualizada.	4,83
2		Aplicación de TIC en los contenidos teórico prácticos.	4,4
3		Equipamiento para el desarrollo del contenido curricular	4,05
6	CON	Organización de viajes y trabajos de campo según las necesidades de contenido curricular.	3,63
7		Articulación de contenidos teóricos y prácticos, y el cumplimiento de programas.	4,89
8		Métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para contactar con diferentes modalidades de trabajo.	2,5
CALIDAD DEL DOCENTE Y LA DOCENCIA			
9	CON	Perfeccionamiento continuo docente que minimiza errores y aumenta la capacidad de respuesta.	3,72
12	CDR	Proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.	4,7
13		Plantel docente con disponibilidad horaria para responder consultas.	5,23
16	SEG	Plantel docente con conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.	5,12
17		Trato amable y respetuoso del plantel docente.	5,7
22	EMP	Claridad de los docentes al transmitir los conocimientos.	5,21
CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO			
4	ET	Sistema administrativo con un servicio informatizado y de fácil acceso.	5,32
10	CON	Personal administrativo con documentación ordenada y sin errores.	4,5
14	CDR	Sistema administrativo con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.	5,14
18	SEG	Trato amable y respetuoso del personal.	5,43
20	EMP	Personal brinda una atención individualizada.	4,94
CALIDAD DEL SERVICIO EN BIBLIOTECA			
5	ET	Material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y presente en repositorios digitales.	4,98
11	CON	Personal de biblioteca con predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.	5,47
15	CDR	Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca.	5,72
19	SEG	Personal con conocimientos adecuados para responder consultas y resolver problemas.	5,27
21	EMP	Personal comprende y atiende las necesidades de los alumnos.	5,25

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

Referencias: (ET) - Elementos Tangibles, (CON) – Confiabilidad, (CDR) - Capacidad de Respuesta, (SEG) - Seguridad, (EMP) – Empatía.

Dimensión Elementos Tangibles

En cuanto a las percepciones de los alumnos respecto a la dimensión *Elementos Tangibles* el atributo/indicador con menor puntaje corresponde a la disponibilidad de equipamiento

para el desarrollo del contenido curricular, seguido por el atributo/indicador relacionado con la aplicación de TIC en contenidos teóricos prácticos y ambos refieren a la variable *Calidad del contenido curricular*. Por el contrario, el atributo/indicador que obtiene la percepción más alta refiere al acceso y grado de informatización que posee el sistema, correspondiente a la variable *Calidad del sistema administrativo*. El resto de los atributos/indicadores de esta dimensión también obtiene una baja percepción y ninguno logra superar los 5 puntos en la escala de Likert.

Dimensión Confiabilidad

Los atributos/indicadores que pertenecen a esta dimensión, en su mayoría, obtienen bajas percepciones. Los puntajes más bajos están presentes en la variable *Calidad del contenido curricular* y corresponden a los atributos/indicadores que evalúan los métodos de entrenamiento y prácticas profesionales que contactan al alumno con diferentes modalidades de trabajo y la organización de viajes y trabajos de campo según las necesidades del contenido curricular.

Por otro lado, el atributo/indicador con el mayor puntaje obtenido, con un promedio cercano a los 5,5 puntos en la escala de Likert, es aquel que valora la predisposición del personal para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica, atributo/indicador que corresponde a la variable *Calidad del servicio en biblioteca*. Se destaca que este es uno de los tres atributos/indicadores que presentan los mayores valores de percepción de los alumnos en los cuestionarios aplicados. Por último, cabe mencionar que otro de los atributos/indicadores con una baja percepción refiere al perfeccionamiento continuo docente, variable *Calidad del docente y la docencia*.

Dimensión Capacidad de Respuesta

Uno de los resultados más bajos lo obtuvo el atributo/indicador de la variable *Calidad del docente y la docencia* que mide la proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas. También, la disponibilidad horaria del sistema administrativo para la atención de alumnos, correspondiente a la variable *Calidad del sistema administrativo*.

Por otra parte, el puntaje más alto, de la dimensión y de todo el cuestionario en general, pertenece a la variable *Calidad del servicio en biblioteca* donde los alumnos expresan su alta percepción acerca de la disponibilidad horaria para hacer uso de sus servicios.

Dimensión Seguridad

En general, los puntajes obtenidos en esta dimensión son altos, cercanos o superando los 5 puntos en la escala de Likert. El resultado más bajo se presenta en uno de los atributos/indicadores de la variable *Calidad del docente y la docencia* que evalúa los conocimientos que posee el plantel. También en la misma variable se observa el puntaje más alto que corresponde al trato que los alumnos reciben por parte del cuerpo docente, siendo uno de los tres atributos/indicadores con mejor percepción de todo el cuestionario. Una valoración similar presenta el trato que reciben los alumnos por parte del personal, incluido en la variable *Calidad del sistema administrativo*.

Dimensión Empatía

Por último, en esta dimensión solo se evalúan tres atributos/indicadores y en general, obtienen buenos resultados. La percepción más alta corresponde a la variable *Calidad del servicio en biblioteca* que refiere a la forma en que el personal comprende y atiende las necesidades de los alumnos. En segundo lugar, el atributo/indicador de la variable *Calidad del docente y la docencia*, donde los alumnos otorgan un puntaje a la claridad de los docentes para transmitir sus conocimientos. El puntaje más bajo pertenece a la variable *Calidad del sistema administrativo* que evalúa la atención individualizada a los alumnos del personal.

En síntesis, en el gráfico de la Figura 5, se presentan las cuatro variables seleccionadas, y los atributos/indicadores que reflejan los mayores puntajes (representados con el signo positivo (+)) y menores (representados con el signo negativo (-)) de cada una de ellas, aclarando entre paréntesis la dimensión SERVQUAL a la cual pertenecen.

Figura 5

Síntesis de percepciones de los atributos/indicadores según variables seleccionadas

Calidad del contenido curricular
<ul style="list-style-type: none">•+ Actualización de contenidos teóricos y prácticos y cumplimiento de programas (CON)•- Métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para contactar con diferentes modalidades de trabajo (ET)
Calidad del docente y la docencia
<ul style="list-style-type: none">•+ Trato amable y respetuoso del plantel docente (SEG)•- Perfeccionamiento continuo docente que minimiza errores y aumenta la capacidad de respuesta (CON)
Calidad del sistema administrativo
<ul style="list-style-type: none">•+ Trato amable y respetuoso del personal (SEG)•- Personal administrativo con documentación ordenada y sin errores (CON)
Calidad del servicio en biblioteca
<ul style="list-style-type: none">•+ Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca (CDR)•- Material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y presente en repositorios digitales (ET)

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2016).

Referencias: (ET) - Elementos Tangibles, (CON) – Confiabilidad, (CDR) - Capacidad de Respuesta, (SEG) - Seguridad, (EMP) – Empatía.

5.2 Brecha absoluta

El modelo SERVQUAL presenta también una forma diferente de analizar los resultados obtenidos en los cuestionarios, a través del cálculo de la brecha absoluta y relativa. La primera se obtiene de la sumatoria de todas las diferencias de los valores de las percepciones menos sus correspondientes valores de las expectativas de cada atributo/indicador evaluado para el total de cuestionarios aplicados, dividido el número total de cuestionarios aplicados. Para obtener estos cálculos, se utilizan los resultados del primer y segundo cuestionario.

La fórmula que se aplica para la obtención de la misma se expresa a continuación:

Referencias:

BA_j: Brecha Absoluta del atributo/indicador a evaluar

P_i: Valor correspondiente a la percepción del atributo/indicador del servicio a evaluar

E_i: Valor correspondiente a la expectativa del atributo/indicador del servicio a evaluar

N: Cantidad de cuestionarios aplicados

i: Cuestionario individual evaluado

j: Atributo/indicador a evaluar

$$BA_j = \frac{\sum_{i=1}^N (P_i - E_i)}{N}$$

En la investigación se evalúa la calidad del servicio educativo ofrecido en la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010) mediante la aplicación de 55 cuestionarios. Con los resultados obtenidos se procede a calcular en primer lugar la brecha absoluta por cada atributo/indicador evaluado y en segundo lugar se calcula la brecha absoluta por dimensión SERVQUAL y por variable seleccionada, obteniendo de esta forma, mediciones globales para cada una de ellas.

5.2.1 Brecha absoluta por atributo/indicador evaluado – Cuestionario 1 y 2

Para obtener los resultados de la brecha absoluta por cada atributo/indicador, se aplica la fórmula anteriormente mencionada a cada uno de los ítems presentes en los cuestionarios. Se busca calcular con este procedimiento la diferencia entre el valor de percepción de un atributo/indicador particular y su correspondiente en expectativas para cada uno de los cuestionarios realizados. Estos resultados se suman y finalmente se dividen por el total de cuestionarios aplicados.

A partir del valor promedio obtenido del total de los cuestionarios, se analiza el resultado según sea negativo o positivo. Si el puntaje es negativo, la expectativa es mayor que la percepción y esto indica que los alumnos se encuentran insatisfechos con el servicio que utilizan. En cambio, si el resultado es positivo la percepción es mayor que la expectativa y refiere a la satisfacción de los alumnos.

La Tabla VI y la Figura 6 presentadas a continuación, muestran los valores promedios de las brechas absolutas correspondientes a cada atributo/indicador analizado. La Brecha Absoluta arroja resultados negativos en 20 de los 22 atributos/items presentes en el cuestionario. El atributo/item 11 refiere a la predisposición del personal de biblioteca para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica y presenta un resultado igual a 0 (cero), lo que indica que el usuario no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho; y en el caso del atributo/item 15 relacionado a la disponibilidad horaria para acceder a biblioteca, el puntaje obtenido tiene signo positivo, lo cual muestra que los alumnos se encuentran satisfechos con este atributo/indicador. Cuanto mayor es el valor de la brecha, mayor es la insatisfacción del alumno.

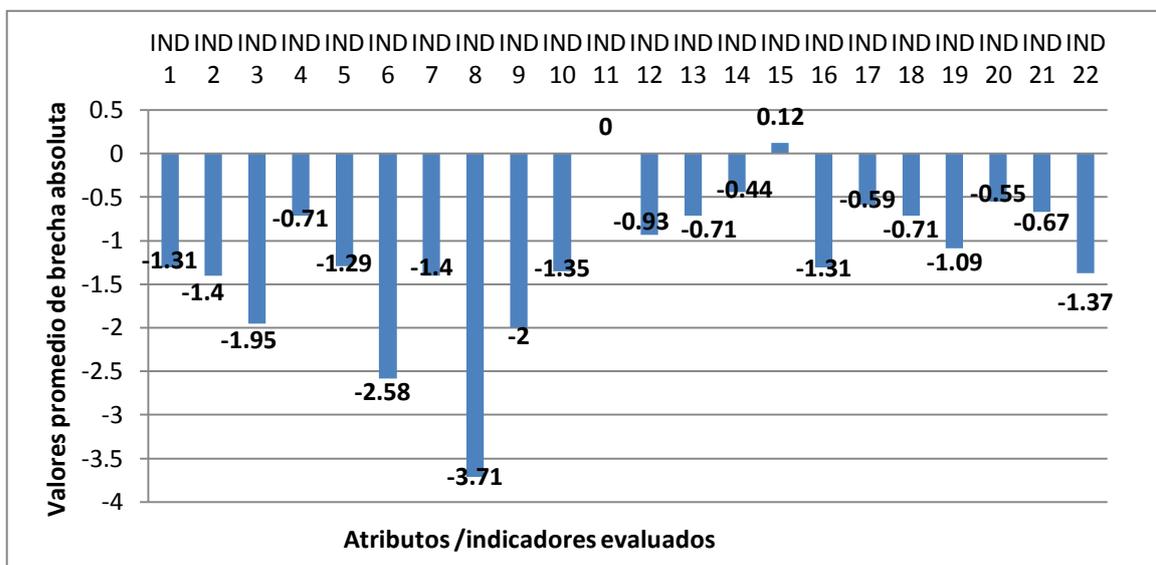
Tabla VI
Brecha Absoluta por atributo/indicador evaluado

Nº de orden	Dim SERVQUAL	Atributo/ Indicador	BA	SAT/INSA T
CALIDAD DEL CONTENIDO CURRICULAR				
1	ET	Programa con bibliografía actualizada.	-1,31	INSAT
2		Aplicación de TIC en los contenidos teórico prácticos.	-1,4	INSAT
3		Equipamiento para el desarrollo del contenido curricular	-1,95	INSAT
6	CON	Organización de viajes y trabajos de campo según las necesidades de contenido curricular.	-2,58	INSAT
7		Articulación de contenidos teóricos y prácticos, y el cumplimiento de programas.	-1,4	INSAT
8		Métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para contactar con diferentes modalidades de trabajo.	-3,71	INSAT
CALIDAD DEL DOCENTE Y LA DOCENCIA				
9	CON	Perfeccionamiento continuo docente que minimiza errores y aumenta la capacidad de respuesta.	-2	INSAT
12	CDR	Proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.	-0,93	INSAT
13		Plantel docente con disponibilidad horaria para responder consultas.	-0,71	INSAT
16	SEG	Plantel docente con conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.	-1,31	INSAT
17		Trato amable y respetuoso del plantel docente.	-0,59	INSAT
22	EMP	Claridad de los docentes al transmitir los conocimientos.	-1,37	INSAT
CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO				
4	ET	Sistema administrativo con un servicio informatizado y de fácil acceso.	-0,71	INSAT
10	CON	Personal administrativo con documentación ordenada y sin errores.	-1,35	INSAT
14	CDR	Sistema administrativo con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.	-0,44	INSAT
18	SEG	Trato amable y respetuoso del personal.	-0,71	INSAT
20	EMP	Personal brinda una atención individualizada.	-0,55	INSAT
CALIDAD DEL SERVICIO EN BIBLIOTECA				
5	ET	Material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y presente en repositorios digitales.	-1,29	INSAT
11	CON	Personal de biblioteca con predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.	0	SAT/INSAT
15	CDR	Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca.	0,12	SAT
19	SEG	Personal con conocimientos adecuados para responder consultas y resolver problemas.	-1,09	INSAT
21	EMP	Personal comprende y atiende las necesidades de los alumnos.	-0,67	INSAT

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

Referencias: (ET) - Elementos Tangibles, (CON) – Confiabilidad, (CDR) - Capacidad de Respuesta, (SEG) - Seguridad, (EMP) – Empatía.

Figura 6
Brecha Absoluta por atributo/indicador evaluado



Referencias:

ÍTEM	ATRIBUTO/INDICADOR
1	Programa con bibliografía actualizada.
2	Aplicación de TIC en los contenidos teórico prácticos.
3	Equipamiento para el desarrollo del contenido curricular.
4	Sistema administrativo con un servicio informatizado y de fácil acceso.
5	Material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y presente en repositorios digitales.
6	Organización de viajes y trabajos de campo según las necesidades del contenido curricular.
7	Articulación de contenidos teóricos y prácticos, y el cumplimiento de programas.
8	Métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para contactar con diferentes modalidades de trabajo.
9	Perfeccionamiento continuo docente que minimiza errores y aumenta la capacidad de respuesta.
10	Personal administrativo con documentación ordenada y sin errores.
11	Personal de biblioteca con predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.
12	Proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.
13	Plantel docente con disponibilidad horaria para responder consultas.
14	Sistema administrativo con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.
15	Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca.
16	Plantel docente con conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.
17	Trato amable y respetuoso del plantel docente.
18	Trato amable y respetuoso del personal administrativo.
19	Personal de biblioteca con conocimientos adecuados para responder consultas y resolver problemas.
20	Personal administrativo brinda una atención individualizada.
21	Personal de biblioteca comprende y atiende las necesidades de los alumnos.
22	Claridad de los docentes al transmitir los conocimientos.

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

La Figura 6 presenta de manera gráfica los resultados obtenidos en la Tabla VI. Las mayores brechas corresponden a tres de los atributos/indicadores que conforman la variable *Calidad del contenido curricular*: métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para establecer contacto con el mercado laboral, organización de viajes y trabajos de campo y equipamiento para el desarrollo del contenido curricular. Esto quiere decir que en los atributos/indicadores anteriormente mencionados, los valores de expectativas superan ampliamente a los obtenidos en percepciones y por lo tanto presentan los mayores niveles de insatisfacción.

Las menores brechas indican que las percepciones de los alumnos se asemejan más a las expectativas, allí la insatisfacción es menor. En particular, corresponden a la disponibilidad horaria para la atención de alumnos, a la atención individualizada que brinda el personal, ambos pertenecientes a la variable *Calidad del sistema administrativo* así como el trato amable y respetuoso del plantel docente, incluido dentro de la variable *Calidad del docente y la docencia*.

Asimismo, el atributo/indicador disponibilidad horaria (perteneciente a la variable *Calidad del servicio en biblioteca*) logra obtener mayor puntuación como percepción que como expectativa reflejando satisfacción del alumno. Por último, dentro de la misma variable se observa que en el atributo predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica, la percepción del alumno iguala a la expectativa.

5.2.2 Brecha Absoluta según las dimensiones SERVQUAL y las variables seleccionadas – Cuestionario 1 y 2

Para comparar las cinco dimensiones SERVQUAL que presenta el caso bajo estudio, se calculan las respectivas brechas absolutas. Para ello, se consideran los resultados de brechas absolutas por atributo/indicador ya obtenidos y con ellos se calcula el promedio de las cinco dimensiones analizadas: *Elementos Tangibles*, *Confiabilidad*, *Capacidad de Respuesta*, *Seguridad* y *Empatía*.

Para el cálculo de la Brecha Absoluta de la dimensión *Elementos Tangibles* se consideran solo los atributos/indicadores que corresponden a dicha dimensión (ítems 1, 2, 3, 4 y 5) y se aplica la fórmula utilizada anteriormente. El mismo procedimiento se realiza para el cálculo de la Brecha Absoluta de las cuatro dimensiones restantes: *Confiabilidad* (ítems 6,

7, 8, 9, 10 y 11), *Capacidad de Respuesta* (ítems 12, 13, 14 y 15), *Seguridad* (ítems 16, 17, 18 y 19) y *Empatía* (ítems 20, 21 y 22).

Como resultado se obtienen las cinco Brechas Absolutas que muestra la Tabla VII:

Tabla VII
Brecha Absoluta por dimensión SERVQUAL

CONCEPTO	DIMENSIÓN	BRECHA ABSOLUTA
Calidad del servicio educativo de la carrera de Licenciatura en Turismo (Plan 2010), Departamento de Geografía y Turismo (UNS)	ELEMENTOS TANGIBLES	-1,33
	CONFIABILIDAD	-1,84
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	-0,49
	SEGURIDAD	-0,92
	EMPATÍA	-0,86

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

Si se comparan los resultados de la Tabla VI con los de la Tabla VII, se observa que la dimensión con el menor puntaje es *Capacidad de Respuesta* y es la dimensión que posee el atributo/indicador con resultado positivo (Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca). En contraposición, la mayor brecha absoluta la presenta la dimensión *Confiabilidad* que incluye el atributo/indicador con la mayor brecha absoluta individual (Disponibilidad de métodos de entrenamiento y prácticas profesionales).

Con respecto a las Brechas Absolutas de las variables seleccionadas, se realiza el mismo procedimiento aplicado anteriormente a las cinco dimensiones SERVQUAL, calculando los valores teniendo en cuenta los atributos/indicadores que pertenecen a cada una de ellas. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla VIII:

Tabla VIII
Brecha Absoluta por variable seleccionada

CONCEPTO	VARIABLE	BRECHA ABSOLUTA
Calidad del servicio educativo de la carrera de Licenciatura en Turismo (Plan 2010), Departamento de Geografía y Turismo (UNS)	CALIDAD DEL CONTENIDO CURRICULAR	-2,05
	CALIDAD DEL DOCENTE Y LA DOCENCIA	-1,15
	CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO	-0,75
	CALIDAD DEL SERVICIO EN BIBLIOTECA	-0,58

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

Al igual que los resultados obtenidos en la Tabla VII, la variable que presenta la menor Brecha Absoluta es aquella que contiene los atributos/indicadores que no presentan valores negativos o donde los alumnos se encuentran satisfechos y es el caso de *Calidad del servicio en biblioteca*.

Por otro lado, la variable *Calidad del contenido curricular* obtuvo la mayor Brecha Absoluta porque entre sus atributos/indicadores se encuentran aquellos donde los alumnos se encuentran más insatisfechos, en relación a la presencia de métodos de entrenamientos y prácticas profesionales y la organización de viajes y trabajos de campo.

5.3 Brecha Relativa

Los resultados obtenidos mediante el cálculo de la Brecha Absoluta no brindan información acerca del peso o la importancia que el alumno asigna a cada una de las dimensiones SERVQUAL analizadas, solo indica el nivel de satisfacción o insatisfacción de los alumnos.

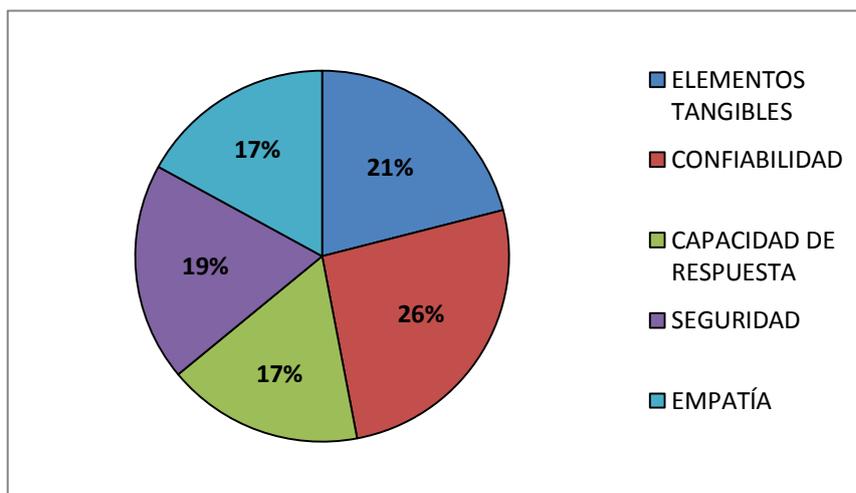
La Brecha Relativa es una herramienta que proporciona el modelo SERVQUAL para incluir en el análisis la valoración o relevancia de cada una de las cinco dimensiones por parte de los alumnos que completaron los cuestionarios.

5.3.1 Promedios de las puntuaciones por dimensión SERVQUAL – Cuestionario 3

Para realizar el cálculo de la brecha relativa se utilizan los datos obtenidos en el tercer cuestionario. En el mismo, se expresa la valoración de los alumnos de 5° año de la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010) sobre las cinco dimensiones planteadas por SERVQUAL. En este cuestionario los alumnos dividen un total de 100 puntos entre las cinco dimensiones propuestas otorgándole una mayor cantidad de puntos a aquella que consideren más importante. A partir de esta valoración, se va conformando una jerarquía de dimensiones.

La Figura 7 muestra los promedios, expresados en porcentajes, de la totalidad de las puntuaciones asignadas por los alumnos en el tercer cuestionario, representando de forma individual cada una de las dimensiones SERVQUAL.

Figura 7
Promedios de porcentajes asignados a cada dimensión SERVQUAL por los alumnos de 5° año de Licenciatura en Turismo (Plan 2010)



Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst con base en cuestionarios (2015).

Los resultados que presenta la Figura 7 manifiestan como los alumnos otorgan mayor importancia a los atributos/indicadores que pertenecen a la dimensión *Confiabilidad* (-26%-). Es decir, valoran la habilidad del personal docente, administrativo y de biblioteca, como así también del contenido curricular, para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa (Ej: Organización de viajes y trabajos de campo; articulación de contenidos y cumplimiento de los programas; oferta de prácticas profesionales, entre otros.). En esta dimensión, se encuentran los atributos/indicadores con mayor brecha absoluta (mayor insatisfacción del alumno) y los puntajes más altos en cuanto a las expectativas; estos resultados se corresponden con la importancia que le brindan los alumnos a esta dimensión. La dimensión *Elementos Tangibles* (-21%-), que evalúa la apariencia y disponibilidad de las instalaciones físicas y equipos, el material bibliográfico variado y actualizado (tanto en biblioteca como en los programas de las asignaturas) y la sistematización de procesos también obtiene una buena valoración. Las dos dimensiones que presentan menores puntajes son *Capacidad de Respuesta* (-17%-) y *Empatía* (-17%-), aunque en ellas se encuentren los atributos/indicadores con menor brecha absoluta (mayor satisfacción del cliente). La primera refiere a la disposición del personal docente, administrativo y de biblioteca para ayudar a los alumnos y darles un servicio rápido acorde a sus necesidades; la segunda valora la atención individualizada por parte del personal y el cuidado y la claridad para transmitir los conocimientos. Por último, la dimensión *Seguridad* (-19%-) obtuvo un valor medio, referida a los conocimientos y el trato amable

por parte del personal en la prestación de servicios educativos y su habilidad para transmitir confianza.

5.3.2 Brecha Relativa por atributo/indicador – Cuestionario 1, 2 y 3

Al relativizar la Brecha Absoluta, se tiene en cuenta no sólo el valor que el alumno concede a cada indicador en los cuestionarios 1 y 2, también se ponderan esas puntuaciones con la valoración otorgada a la dimensión a la cual pertenece cada atributo. Para eso se utilizan los cinco porcentajes de cada una de las dimensiones obtenidos anteriormente.

Se utiliza la siguiente fórmula para relativizar los valores de las Brechas Absolutas calculados anteriormente:

$$BR_j = \frac{\sum_{i=1}^N ((P_i - E_i) * D_i)}{N}$$

Referencias:

BR_j: Brecha Relativa del atributo a evaluar

P_i: Valor correspondiente a la percepción del atributo del servicio a evaluar

E_i: Valor correspondiente a la expectativa del atributo del servicio a evaluar

N: Cantidad de cuestionarios aplicados

i: Cuestionario individual evaluado

Para cada atributo/indicador evaluado en los cuestionarios, se multiplica el valor obtenido al calcular la Brecha Absoluta, por el porcentaje otorgado por cada alumno encuestado a la dimensión a la cual corresponde. Por último, se suman los resultados de cada uno de los cuestionarios y el valor arrojado se divide por el número total de cuestionarios aplicados. A este valor final al que se arriba se denomina Brecha Relativa, según el Modelo SERVQUAL. En la Tabla IX y Figura 8, se presentan los resultados calculados para cada atributo/indicador evaluado en la investigación.

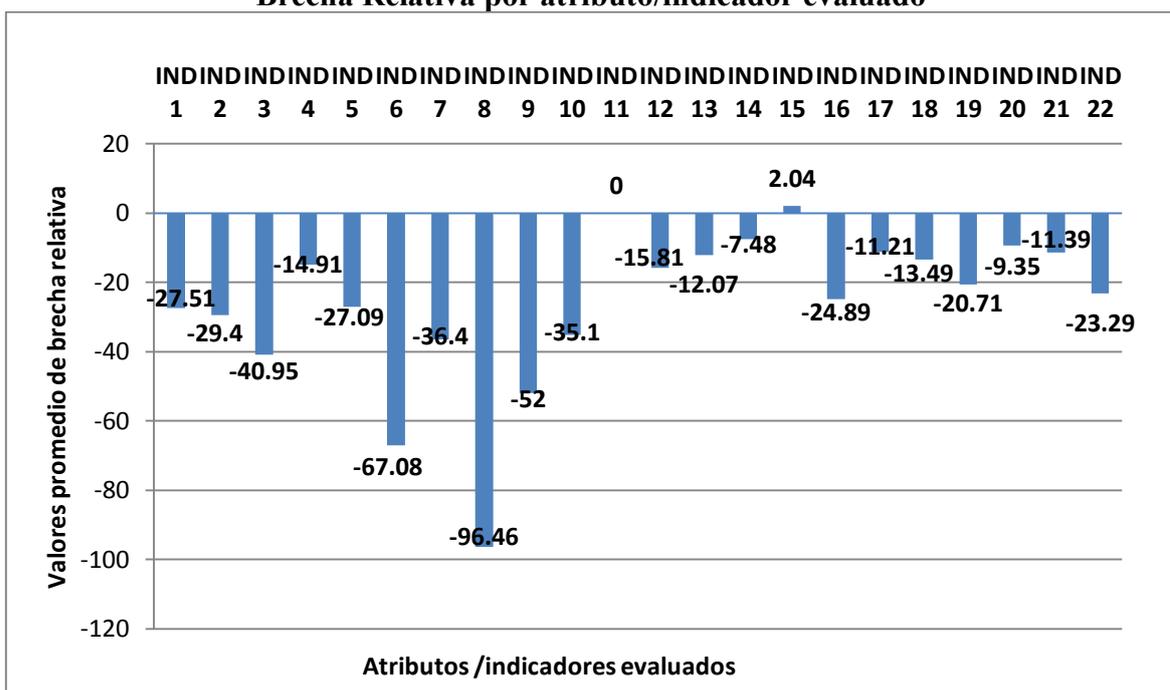
Tabla IX
Brecha Relativa por atributo/indicador evaluado

Nº de orden	Dim SERVQUAL	Atributo/ Indicador	Brecha Rel.
CALIDAD DEL CONTENIDO CURRICULAR			
1	ET	Programa con bibliografía actualizada.	-27,51
2		Aplicación de TIC en los contenidos teórico prácticos.	-29,4
3		Equipamiento para el desarrollo del contenido curricular	-40,95
6	CON	Organización de viajes y trabajos de campo según las necesidades de contenido curricular.	-67,08
7		Articulación de contenidos teóricos y prácticos, y el cumplimiento de programas.	-36,4
8		Métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para contactar con diferentes modalidades de trabajo.	-96,46
CALIDAD DEL DOCENTE Y LA DOCENCIA			
9	CON	Perfeccionamiento continuo docente que minimiza errores y aumenta la capacidad de respuesta.	-52
12	CDR	Proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.	-15,81
13		Plantel docente con disponibilidad horaria para responder consultas.	-12,07
16	SEG	Plantel docente con conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.	-24,89
17		Trato amable y respetuoso del plantel docente.	-11,21
22	EMP	Claridad de los docentes al transmitir los conocimientos.	-23,29
CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO			
4	ET	Sistema administrativo con un servicio informatizado y de fácil acceso.	-14,91
10	CON	Personal administrativo con documentación ordenada y sin errores.	-35,1
14	CDR	Sistema administrativo con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.	-7,48
18	SEG	Trato amable y respetuoso del personal.	-13,49
20	EMP	Personal brinda una atención individualizada.	-9,35
CALIDAD DEL SERVICIO EN BIBLIOTECA			
5	ET	Material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y presente en repositorios digitales.	-27,09
11	CON	Personal de biblioteca con predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.	0
15	CDR	Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca.	2,04
19	SEG	Personal con conocimientos adecuados para responder consultas y resolver problemas.	-20,71
21	EMP	Personal comprende y atiende las necesidades de los alumnos.	-11,39

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

Referencias: (ET) - Elementos Tangibles, (CON) – Confiabilidad, (CDR) - Capacidad de Respuesta, (SEG) - Seguridad, (EMP) – Empatía.

Figura 8
Brecha Relativa por atributo/indicador evaluado



Referencias:

ÍTEM	ATRIBUTO/INDICADOR
1	Programa con bibliografía actualizada.
2	Aplicación de TIC en los contenidos teórico prácticos.
3	Equipamiento para el desarrollo del contenido curricular.
4	Sistema administrativo con un servicio informatizado y de fácil acceso.
5	Material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y presente en repositorios digitales.
6	Organización de viajes y trabajos de campo según las necesidades del contenido curricular.
7	Articulación de contenidos teóricos y prácticos, y el cumplimiento de programas.
8	Métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para contactar con diferentes modalidades de trabajo.
9	Perfeccionamiento continuo docente que minimiza errores y aumenta la capacidad de respuesta.
10	Personal administrativo con documentación ordenada y sin errores.
11	Personal de biblioteca con predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.
12	Proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.
13	Plantel docente con disponibilidad horaria para responder consultas.
14	Sistema administrativo con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.
15	Disponibilidad horaria para acceder a biblioteca.
16	Plantel docente con conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.
17	Trato amable y respetuoso del plantel docente.
18	Trato amable y respetuoso del personal administrativo.
19	Personal de biblioteca con conocimientos adecuados para responder consultas y resolver problemas.
20	Personal administrativo brinda una atención individualizada.
21	Personal de biblioteca comprende y atiende las necesidades de los alumnos.
22	Claridad de los docentes al transmitir los conocimientos.

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

En el cálculo de los valores de la Brecha Relativa, se observa que, al igual que las Brechas Absolutas obtenidas, las mayores diferencias se presentan en los atributos/indicadores N°8 y N°6, de la variable *Calidad del contenido curricular*; las cuales son los atributos/indicadores que miden la oferta de métodos de entrenamiento y prácticas profesionales y la organización de viajes y trabajos de estudio, respectivamente, pertenecientes a la dimensión SERVQUAL *Confiabilidad*.

Por otro lado, las menores Brechas Relativas calculadas, vuelven a coincidir con las Brechas Absolutas y corresponden a los indicadores N°15 (con un resultado positivo, indicando satisfacción del cliente) y N°11 (con un puntaje igual a cero), atributos/indicadores que representan la disponibilidad horaria para acceder a biblioteca y la predisposición del personal de biblioteca para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.

5.3.3 Brecha Relativa según las dimensiones SERVQUAL y las variables seleccionadas – Cuestionario 1, 2 y 3

Con las Brechas Relativas se realiza el mismo cálculo que se aplicó a las Brechas Absolutas, teniendo en cuenta las cinco dimensiones SERVQUAL, las cuatro variables seleccionadas y los atributos/indicadores que corresponden a cada una de ellas. Para calcular los valores de cada dimensión, se toman los resultados de las Brechas Relativas por atributo/indicador ya obtenidos, y se calcula el promedio considerando los atributos/indicadores que componen las dimensiones *Elementos Tangibles*, *Confiabilidad*, *Capacidad de Respuesta*, *Seguridad* y *Empatía*. Para realizar este cálculo, se utiliza el mismo procedimiento aplicado anteriormente a la Brecha Absoluta en el apartado 6.2.2.

Los resultados de las Brechas Relativas obtenidos para las cinco dimensiones SERVQUAL, se presentan en la Tabla X.

Tabla X
Brecha Relativa por dimensión SERVQUAL

CONCEPTO	DIMENSIÓN	BRECHA RELATIVA
Calidad del servicio educativo de la carrera de Licenciatura en Turismo (Plan 2010), Departamento de Geografía y Turismo (UNS)	ELEMENTOS TANGIBLES	-27,97
	CONFIABILIDAD	-47,84
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	-8,33
	SEGURIDAD	-17,57
	EMPATÍA	-14,67

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

Al igual que los resultados obtenidos en el cálculo de la Brecha Absoluta por dimensiones SERVQUAL, la dimensión *Confiabilidad* presenta la mayor diferencia de Brecha Relativa. En esta dimensión se encuentran los atributos/indicadores con mayores diferencias entre expectativas y percepciones. El menor valor se presenta en la dimensión *Capacidad de Respuesta*.

Finalmente, al realizar el mismo análisis a las cuatro variables seleccionadas, se arriba a los resultados expuestos en la Tabla XI:

Tabla XI
Brecha Relativa por variable seleccionada

CONCEPTO	VARIABLE	BRECHA RELATIVA
Calidad del servicio educativo de la carrera de Licenciatura en Turismo (Plan 2010), Departamento de Geografía y Turismo (UNS)	CALIDAD DEL CONTENIDO CURRICULAR	-49,63
	CALIDAD DEL DOCENTE Y LA DOCENCIA	-23,21
	CALIDAD DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO	-16,06
	CALIDAD DEL SERVICIO EN BIBLIOTECA	-11,43

Fuente: Elaborado por Lucía Soledad Ernst (2015).

De la misma manera en que la variable *Calidad del contenido curricular* obtiene el resultado más bajo de las brechas absolutas, también sucede al analizar las brechas relativas, debido a que, como se mencionó anteriormente, entre los atributos/indicadores que la conforman se encuentran aquellos donde las expectativas superan ampliamente a las percepciones, encontrándose el alumno insatisfecho. Caso contrario, sucede con la variable *Calidad del servicio en biblioteca*, que posee algunos atributos/indicadores donde las percepciones son iguales o mayores a las expectativas las expectativas.

5.4 Sugerencias expresadas por los alumnos

Luego de evaluada la calidad percibida de los atributos/indicadores presentados en los cuestionarios 1, 2 y 3, se formula una pregunta abierta al final del tercer cuestionario donde se consulta a los alumnos si consideran importante alguna modificación en los servicios existentes en la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010), o la incorporación de nuevos servicios. Es necesario destacar algunas de las sugerencias que realizaron los alumnos, a fin de conocer con mayor profundidad sus requerimientos para la carrera. Los comentarios que aparecen con mayor frecuencia están relacionados con la disponibilidad de prácticas profesionales o pasantías obligatorias en el Plan de Estudio, como así también la necesidad

de organizar mayor cantidad de viajes de estudio y trabajos de campo, la incorporación de equipamiento y la aplicación de TIC.

Finalmente, en el tercer cuestionario, se observan otras sugerencias que reflejan ciertas deficiencias y que no se evalúan dentro de los 22 atributos presentes en los dos primeros cuestionarios. Éstas se refieren, en general, a mejoras en los contenidos del Plan de Estudio de la carrera tales como:

- incorporación de idiomas con perfil técnico en todos los años de la carrera,
- dictado de asignaturas relacionadas con la coordinación de grupos,
- contenidos más prácticos y dinámicos en las clases,
- asignaturas con mayor contenido de geografía,
- ubicación de asignaturas con mayor contenido práctico en los últimos años de la carrera,
- agregar asignaturas optativas,
- revisar las correlatividades de las asignaturas,
- eliminar las orientaciones del último año de la carrera, para que el conocimiento del alumno sea más completo,
- actualización de contenidos en los programas de las asignaturas,
- revisar las condiciones actuales para la obtención del título.

Por otro lado, la observación más recurrente relacionada con el docente y la docencia hace referencia al respeto de los horarios de consulta por parte del plantel docente.

5.5 Conclusiones parciales

En el análisis de los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios basados en el Modelo SERVQUAL, se llega a la conclusión que los alumnos de 5° año de la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010), se encuentran en general insatisfechos en cuanto al servicio educativo recibido. Si bien las expectativas obtenidas al evaluar los atributos del servicio son altas, no ocurre lo mismo con los valores de percepciones por parte de los alumnos. Salvo 2 (dos) de los 22 atributos/ítems, presentan valores de Brechas Absolutas y Relativas muy altos, reflejando el nivel de insatisfacción de los alumnos. Estos atributos/ítems se distribuyen en cinco dimensiones presentadas por el Modelo

SERVQUAL y, a su vez, en cuatro variables seleccionadas. A partir de las cinco dimensiones SERVQUAL analizadas, se observa que para los alumnos, las dos dimensiones que poseen mayor importancia son *Confiabilidad* y *Elementos Tangibles*.

Si bien la dimensión *Confiabilidad* presenta mayor valoración por parte de los alumnos, también obtiene los puntajes más altos de Brecha Relativa y Absoluta, que se traducen en altos grados de insatisfacción. En esta dimensión se incluyen los atributos/indicadores que evalúan la presencia de métodos de entrenamiento y prácticas profesionales y la organización de viajes y trabajos de campo.

La dimensión *Elementos Tangibles* fue la segunda más valorada por los alumnos, pero al igual que *Confiabilidad*, también presenta valores de Brecha Absoluta y Relativa muy altos, como en los atributos que corresponden a disponibilidad de equipamiento para el desarrollo del contenido curricular y aplicación de TIC en contenidos teórico prácticos.

La dimensión *Seguridad* ocupa el tercer escalón en la jerarquía de valoraciones que presentan los alumnos. Está conformada por atributos como conocimientos que posee el plantel docente (en relación con las asignaturas) y conocimientos con los que cuenta el personal de biblioteca para dar respuesta a consultas y resolver problemas, con valores de expectativas que superan a las percepciones.

Las dos dimensiones menos valoradas por los alumnos encuestados son *Capacidad de Respuesta* y *Empatía* y que a su vez corresponden a los valores más bajos de Brecha Absoluta y Relativa. La dimensión *Capacidad de Respuesta* posee entre sus atributos/indicadores, al único atributo que presenta satisfacción por parte del alumno y es el caso de la disponibilidad horaria para hacer uso de la biblioteca. El atributo/indicador que presenta una diferencia entre expectativas y percepciones más elevada, indicando insatisfacción del alumno, pertenece a la dimensión *Empatía* y evalúa la claridad que poseen los docentes al momento de transmitir los conocimientos.

En cuanto a las variables seleccionadas, se observa que las mayores deficiencias se presentan en la *Calidad del contenido curricular*, donde se encuentran los atributos con mayor grado de insatisfacción por parte de los alumnos. En contraposición, la variable *Calidad del servicio en biblioteca* logra obtener los mejores resultados. Si bien presenta puntajes negativos, entre los atributos/indicadores que la conforman se encuentran aquellos donde los alumnos manifiestan un nivel mínimo de insatisfacción.

Calidad del docente y la docencia es la segunda variable que obtiene las brechas absolutas y relativas más altas, donde el perfeccionamiento continuo docente y la claridad para transmitir los conocimientos son los atributos/indicadores donde los alumnos se encuentran más insatisfechos.

Por último, *Calidad del sistema administrativo*, si bien no presenta ningún atributo que demuestre satisfacción por parte de los alumnos, obtiene valores de brechas absolutas y relativas menores en relación con las variables que evalúan el contenido curricular y al docente y la docencia. Aquí se destaca la buena percepción que posee la disponibilidad horaria que posee el sistema administrativo.

A partir del análisis de los resultados obtenidos en el estudio realizado, se destaca que solo uno de los 22 atributos evaluados, que refiere a la disponibilidad horaria para acceder a biblioteca, logra obtener una percepción mayor a la expectativa por parte de los alumnos, que indica satisfacción del alumno. Otro de los atributos relacionado con la predisposición del personal de biblioteca para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica logró igualar expectativa y percepción, consiguiendo valores de Brecha Absoluta y Relativa iguales a 0, que significa que los alumnos no se encuentran satisfechos pero tampoco insatisfechos. El resto de los atributos refleja una deficiencia en la prestación del servicio educativo, principalmente aquellos que pertenecen a la dimensión SERVQUAL *Confiable* y a la variable *Calidad del contenido curricular*, como el acceso a métodos de entrenamiento y prácticas profesionales.

Consideraciones finales

Consideraciones finales

Actualmente, el nivel de la educación superior se enfrenta a un contexto de gran competitividad debido a un aumento de la oferta educativa y la diferenciación de las organizaciones educativas así como una exigencia cada vez mayor de los alumnos. Estos escenarios llevan a que las universidades se concentren cada vez más en ofrecer un servicio de calidad, a través de la implementación de actividades tendientes a la gestión de la calidad, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas del alumnado.

Particularmente, considerar un servicio “de calidad” está relacionado con la percepción que se tiene del mismo. Los usuarios del servicio, en este caso particular los alumnos, emiten un juicio acerca de la excelencia del servicio al comparar expectativas o aquello que consideran que se debe ofrecer, con percepciones sobre el servicio que reciben. Existen diferentes modelos que permiten medir la calidad percibida: el Modelo de la Imagen propuesto por Grönroos (1982) y dos de los más conocidos y aplicados que son SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) y SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).

Este estudio se aplica a los alumnos de 5° año de la Licenciatura en Turismo (Plan 2010) el esquema propuesto por el modelo SERVQUAL, con algunas modificaciones a las características específicas del servicio que se está evaluando. En primer lugar, se determinan cuatro variables que permiten definir nominalmente el concepto teórico: Calidad del contenido curricular, Calidad del docente y la docencia, Calidad del sistema administrativo y Calidad del servicio en biblioteca. A estas variables se aplican las cinco dimensiones SERVQUAL propuestas por el modelo: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Bajo estas variables y dimensiones, se especifican atributos/indicadores que luego se presentan en los cuestionarios aplicados a los alumnos en forma de ítems que deberán evaluar.

En cuanto a los resultados obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios, en general se observan expectativas altas de los atributos que miden la calidad del servicio prestado pero al momento de analizar las percepciones, presentan puntajes bajos.

Para determinar si los alumnos se encuentran satisfechos o no en relación con los indicadores propuestos para medir la calidad del servicio educativo de la carrera, es necesario observar los valores de brecha absoluta obtenidos, calculados a partir de la

sumatoria de todas las diferencias entre los valores de las percepciones menos sus correspondientes valores de las expectativas de cada atributo evaluado para el total de cuestionarios, dividido el número total de alumnos encuestados. Si el resultado es positivo indica una satisfacción de los alumnos; si se obtiene un valor negativo, refiere a la insatisfacción. Cuanto mayor es el valor de la brecha, mayor es la insatisfacción del alumno.

El cálculo de la brecha absoluta arroja resultados negativos en 20 de los 22 atributos/indicadores propuestos. Las dos excepciones refieren, por un lado, a la predisposición del personal de biblioteca para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica, igualando percepciones y expectativas; por otro lado, el atributo/indicador que evalúa la disponibilidad horaria para acceder a biblioteca refleja una satisfacción por parte del alumnado. Ambos atributos/indicadores pertenecen a la variable *Calidad del servicio en biblioteca*.

Las mayores brechas y por lo tanto los mayores niveles de insatisfacción, corresponden a tres de los atributos/indicadores que conforman la variable *Calidad del contenido curricular*: métodos de entrenamiento y prácticas profesionales para establecer contacto con el mercado laboral, organización de viajes y trabajos de campo y equipamiento para el desarrollo del contenido curricular.

Las menores brechas, donde la insatisfacción es menor, corresponden a la disponibilidad horaria para la recepción de alumnos, a la atención individualizada que brinda el personal, pertenecientes a la variable *Calidad del sistema administrativo*; así como el trato amable y respetuoso por parte del plantel docente, incluido en la variable *Calidad del docente y la docencia*.

Al analizar las brechas absolutas calculadas para cada dimensión SERVQUAL, en los extremos se encuentran las dimensiones *Capacidad de Respuesta* y *Confiabilidad*, con el menor y mayor resultado respectivamente. Esto se relaciona directamente con la brecha absoluta de los atributos/indicadores pertenecientes a cada dimensión, como la disponibilidad horaria para acceder a biblioteca en el primer caso y la presencia de métodos de entrenamiento y prácticas profesionales en el segundo caso.

Para incluir en el análisis la valoración o relevancia que los alumnos otorgan a cada una de las cinco dimensiones SERVQUAL, se calcula la brecha relativa. Con los resultados, se observa que la dimensión *Confiabilidad* presenta una mayor importancia por parte de los

alumnos y posee los atributos/indicadores con mayor brecha absoluta (mayor insatisfacción). Por otro lado, las dimensiones *Capacidad de Respuesta* y *Empatía* muestran las menores valoraciones por parte de los alumnos aunque en ellas se encuentran los atributos con menor brecha absoluta (mayor satisfacción). Al aplicar esta relativización a los atributos/indicadores, dimensiones SERVQUAL y variables seleccionadas, se obtienen conclusiones similares a las alcanzadas con el cálculo de la brecha absoluta.

Frente a estos resultados, retomando la hipótesis inicial de esta investigación, se concluye que la percepción de los alumnos de 5° año de la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2015) sobre la calidad del servicio educativo que reciben, refleja deficiencias en la prestación del mismo, afectando el nivel de satisfacción de los alumnos.

La importancia de esta investigación radica en que las diferentes variables y atributos/indicadores propuestos para evaluar la calidad percibida del servicio educativo que brinda la Licenciatura en Turismo (Plan 2010) de la UNS, se mide considerando la perspectiva del alumno, usuario de este servicio en particular, a diferencia de otros estudios que solo tienen en cuenta la visión del docente.

A partir de los resultados obtenidos, se resalta la necesidad de incorporar mayor cantidad de prácticas profesionales y métodos de entrenamiento, no solo para que el alumno posea una experiencia práctica previa a recibir el título, sino también para que pueda tener un contacto con el mundo laboral y comenzar a formalizar las relaciones profesionales. Por otra parte, se sugiere planificar más viajes y trabajos de campo que permitan aplicar los conocimientos teóricos proporcionados por los docentes en las diferentes asignaturas.

También, sería importante revisar aspectos relacionados con el contenido curricular de la carrera, donde las percepciones obtuvieron los valores más bajos, como la incorporación de equipamiento, la aplicación de TIC y la actualización de la bibliografía. Principalmente, se deben considerar las observaciones adicionales expresadas por alumnos, como la incorporación de idiomas, de asignaturas más prácticas, entre otros. Son estas sugerencias las que marcan el camino para mejorar la calidad percibida del servicio educativo.

Por otra parte, hay que destacar el buen desempeño tanto del sistema administrativo como del servicio que se brinda en la biblioteca del Departamento, ya que si bien las expectativas de los alumnos no se superan los valores obtenidos indican que se encuentran cercanos a hacerlo.

Finalmente, en busca de una mejora en la calidad del servicio educativo percibida por los alumnos, se sugiere realizar estas mediciones de forma sistemática y continua, a fin de perfeccionar los planes de estudio, los aspectos abordados para analizar la docencia y el docente y los servicios prestados por el sistema administrativo y la biblioteca.

Bibliografía

Bibliografía

ARRÍEN, J. B. (1996). *Calidad y acreditación: exigencias a la universidad*. En: Conferencia Regional sobre políticas y Estrategias para la transformación de la Educación Superior en América Latina y Caribe. [En línea] <http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/reduc/pdf/pdf/8156.pdf> [1 de octubre de 2015].

BAÑULS, A. L. (2009). “El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas”. *Cuadernos de Turismo*. [En línea] España: Universidad de Murcia, n°24, pp. 53-64, <http://revistas.um.es/turismo/article/view/92651/89131> [21 de noviembre de 2015].

BRUNNER, J. J. y DE GOBIERNO, E. (2005). “Tendencias recientes de la educación superior a nivel internacional: marco para la discusión sobre procesos de aseguramiento de la calidad”. [En línea] Chile: Universidad Adolfo Ibáñez, <http://telegestical.site40.net/wp-content/uploads/2015/03/15-Tendencias-recientes-de-la-educaci%C3%B3n-superior-a-nivel-internacional.pdf> [10 de agosto de 2015].

COOPER, C. et al. (2007). *El turismo: teoría y práctica*. Madrid: Síntesis, pp. 944.

DE LA ORDEN HOZ, A. et al. (1997) “Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación”. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*. [En línea] Madrid: Universidad Complutense de Madrid, vol. 3, n° 1, http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2 [15 de noviembre de 2015].

HERNANDEZ SAMPIERI, R.; FERNÁNDEZ-CASTILLO, C. y BAPTISTA LUCIO, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL, pp. 850.

GÓMEZ, J. L. P. (2014). “Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio”. *methaodos. Revista de ciencias sociales*. [En línea] Madrid: Universidad Rey Juan Carlos, vol. 2, n° 1, pp. 59-71, <http://www.methaodos.org/revista-methaodos/index.php/methaodos/article/view/38/34> [20 de septiembre de 2015].

MEJÍAS ACOSTA, A.; REYES, O. y MANEIRO, N. (2006). “Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: Aplicación del SERVQUALING en Baja California”. *Investigación y Ciencia*. [En línea] Aguascalientes: Universidad Autónoma de

Aguascalientes, vol. 14, n° 34, pp. 34-61, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67403407> [13 de agosto de 2015].

MORAGA, E. T. y CASTILLO, L. A. (2010). “Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al Contexto Chileno”. *Revista de Ciencias Sociales*. [En línea] Venezuela: Universidad del Zulia, vol. 16, n° 1., pp. 54-67, <http://www.produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/racs/article/view/13668/13651> [15 de julio de 2015].

MORALES SÁNCHEZ, V. *et al.* (2013). “Evaluación de la calidad en el área de Educación Física en un centro de enseñanza”. *Revista Iberoamericana de Psicología del ejercicio y el deporte*. [En línea] Canarias: Asociación Canaria de Psicología del Deporte, vol. 8, n° 2, pp. 411-427, <http://www.webs.ulpgc.es/riped/docs/20130210.pdf> [2 de agosto de 2015].

OLIVA, E. J. D. (2005). “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición”. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. [En línea] Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, vol. 15, n°25, pp. 64-80, <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf> [3 de septiembre de 2015].

PÉREZ, A. S. (1993). “Calidad y educación: un reto para el sector turístico”. *Estudios turísticos*. [En línea] España: Ministerio de Economía y Competitividad, Instituto de Estudios Turísticos, n° 119, pp. 23-28, <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-119-120-pag23-28-70856.pdf> [23 de julio de 2015].

Plan Estratégico Universidad Nacional del Sur 2011 – 2016 – 2026. (2013) *Secretaría General de Relaciones Institucionales y Planeamiento*. [En línea] Bahía Blanca: Ediums, pp. 67-96, https://servicios.uns.edu.ar/institucion/conc_nd/docs/material/C182-M68.pdf [25 de agosto de 2015].

SÁNCHEZ, O. R.; PAZOS, M. R.; DÍAZ, P. R. (2012). “Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario”. *Sotavento MBA*. [En línea] Colombia: Universidad Externado de Colombia, n° 19, pp. 114-127, <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/sotavento/article/view/3345/3957> [23 de agosto de 2016].

VIEYTES, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad*. Buenos Aires: De las ciencias, pp. 732.

ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A. y BERRY, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Díaz de Santos, pp. 272.

Sitios web

<http://www.uns.edu.ar/>

<http://www.geografiayturismo.uns.edu.ar/>

<http://www.upso.edu.ar/>

http://servicios.uns.edu.ar/institucion/deptos/rep_noticias.asp?cod_entidad=12

Anexos

Anexos

Anexo 1- Licenciatura en Turismo (Plan 2010), DGyT, UNS.

LICENCIATURA EN TURISMO. (Plan 2010 - Versión 1)					Ir a Moodle UNS
PRIMER AÑO					
Primer Cuatrimestre					
Materia	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir	
3622 GEOGRAFIA GENERAL	96hs.				
3777 INTRODUCCION AL TURISMO	96hs.				
2314 PRINCIPIOS DE ECONOMIA	96hs.				
Segundo Cuatrimestre					
Materia	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir	
1594 ELEMENTOS DE CONTABILIDAD	96hs.				
3697 GEOGRAFIA TURISTICA	96hs.	3622 3777	Cursada Cursada	Aprobada Aprobada	
3891 PRESERVACION DEL PATRIMONIO SOCIAL, NATURAL, CULTURAL Y TURISTICO	96hs.				
SEGUNDO AÑO					
Primer Cuatrimestre					
Materia	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir	
4656 HISTORIA ARGENTINA GENERAL	96hs.				
2294 ORGANIZACION Y SERVICIOS TURISTICOS I-LT	96hs.	2314 3777	Aprobada Aprobada	Aprobada Aprobada	
1827 PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION LT	96hs.	1594 2314	Cursada Aprobada	Aprobada Aprobada	
Segundo Cuatrimestre					
Materia	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir	
9038 DERECHO Y LEGISLACION TURISTICA	96hs.	2294	Cursada	Aprobada	
5644 ESTADISTICA BASICA	128hs.	2314 3777	Aprobada Aprobada	Aprobada Aprobada	
3858 ORGANIZACION Y SERVICIOS TURISTICOS II - LT	96hs.	2294	Cursada	Aprobada	

TERCER AÑO

Primer Cuatrimestre

Materia	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir
3507 <u>ANALISIS CUANTITATIVO DE LA ACTIVIDAD TURISTICA</u>	96hs.	1827 5644	Aprobada Cursada	Aprobada Aprobada
3596 <u>GEOGRAFIA DE LOS RECURSOS TURISTICOS</u>	96hs.	2294 3697 3891	Aprobada Aprobada Aprobada	Aprobada Aprobada Aprobada
2395 <u>SOCIOLOGIA</u>	96hs.	4656	Aprobada	Aprobada

Segundo Cuatrimestre

Materia	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir
3547 <u>CONGRESOS Y CONVENCIONES (Curso)</u>	64hs.	2395 3596 3858	Cursada Cursada Aprobada	Aprobada Aprobada Aprobada
3857 <u>ORGANIZACION Y SERVICIOS TURISTICOS III</u>	96hs.	2294 3858	Aprobada Cursada	Aprobada Aprobada
1819 <u>PSICOSOCIOLOGIA DE LAS ORGANIZACIONES</u>	96hs.	2294 2395 3858	Aprobada Cursada Cursada	Aprobada Aprobada Aprobada
3923 <u>SEMINARIO: POLITICAS TURISTICAS Y RECREATIVAS</u>	48hs.	2395 3596 9038	Cursada Cursada Aprobada	Aprobada Aprobada Aprobada

CUARTO AÑO

Primer Cuatrimestre

Materia	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir
3577 <u>CURSO: SISTEMAS DE RESERVAS</u>	64hs.	3857 3858	Cursada Aprobada	Aprobada Aprobada
3724 <u>GESTION DEL PATRIMONIO URBANO</u>	96hs.	3596 9038	Aprobada Aprobada	Aprobada Aprobada
3813 <u>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION GEOGRAFICA Y TURISTICA</u>	96hs.	3507 3596	Cursada Aprobada	Aprobada Aprobada

Segundo Cuatrimestre

Materia	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir
1520 <u>COMERCIALIZACION</u>	96hs.	1819 3857	Aprobada Cursada	Aprobada Aprobada
2256 <u>MICROECONOMIA (I)</u>	96hs.	3507 3857	Aprobada Aprobada	Aprobada Aprobada
3884 <u>PLANEAMIENTO TURISTICO</u>	96hs.	3596 3724 3923	Aprobada Cursada Cursada	Aprobada Aprobada Aprobada

ORIENTACIÓN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL DEL TURISMO
QUINTO AÑO
Primer Cuatrimestre

Materia	Correlativas	Para cursar	Para rendir
3562 CURSO DE CARTOGRAFIA APLICADA	3813	Cursada	Aprobada
2132 <u>FORMULACION Y EVALUACION DE PROYECTOS</u>	96hs. 1520 2256 3884	Cursada Cursada Cursada	Aprobada Aprobada Aprobada
10454 ▼ Inglés como Lengua Extranjera			
3903 <u>SEMINARIO: GESTION DE RECURSOS NATURALES Y MEDIO AMBIENTE</u>	64hs. 3813 3884	Cursada Cursada	Aprobada Aprobada

Segundo Cuatrimestre

Materia	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir
3883 PRUEBA DE SUFICIENCIA DE IDIOMA: PORTUGUES				
3924 <u>SEMINARIO: PLANIFICACION Y GESTION TERRITORIAL DEL TURISMO</u>	48hs.	1520 3813 3884	Cursada Aprobada Cursada	Aprobada Aprobada Aprobada
3966 TESINA				
Para cursar Tener 29 asignaturas del plan aprobadas Para aprobar Tener 29 asignaturas del plan aprobadas				

ORIENTACIÓN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS
QUINTO AÑO
Primer Cuatrimestre

Materia	Correlativas	Para cursar	Para rendir
3549 <u>CURSO: NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION TURISTICA</u>	64hs. 1520 3577	Cursada Cursada	Aprobada Aprobada
2132 <u>FORMULACION Y EVALUACION DE PROYECTOS</u>	96hs. 1520 2256 3884	Cursada Cursada Cursada	Aprobada Aprobada Aprobada
10454 ▼ Inglés como Lengua Extranjera			
3925 <u>SEMINARIO: GESTION DE LA CALIDAD EN TURISMO</u>	48hs. 2256 3813 3884	Cursada Cursada Cursada	Aprobada Aprobada Aprobada

Segundo Cuatrimestre

Materia	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir
3883 PRUEBA DE SUFICIENCIA DE IDIOMA: PORTUGUES				
3914 <u>SEMINARIO: PLANIFICACION Y GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS</u>	96hs.	1520 2256 3813 3884	Cursada Cursada Aprobada Cursada	Aprobada Aprobada Aprobada Aprobada
3966 TESINA				
Para cursar Tener 29 asignaturas del plan aprobadas Para aprobar Tener 29 asignaturas del plan aprobadas				

MATERIAS OPTATIVAS
10454 Inglés como Lengua Extranjera

Optativa	Carga Horaria	Correlativas	Para cursar	Para rendir
81 INGLES COMO LENGUA EXTRANJERA (ILE) NIVEL IA				
Para cursar Se requiere tener al menos 3 materias del plan aprobadas Para aprobar Se requiere tener al menos 3 materias del plan aprobadas				
82 INGLES COMO LENGUA EXTRANJERA (ILE) NIVEL IB		81	Aprobada	Aprobada
83 INGLES COMO LENGUA EXTRANJERA (ILE) NIVEL IIA		82	Aprobada	Aprobada

Anexo 2- Cuestionarios Aplicados

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO



Los siguientes cuestionarios forman parte de una investigación a realizar como requisito para obtener el título Licenciada en Turismo de la Universidad Nacional del Sur. La finalidad del estudio es medir la calidad del servicio que se brinda en la carrera de Licenciatura en Turismo (Plan 2010), del Departamento de Geografía y Turismo de la Universidad Nacional Del Sur. Por este motivo, le solicito su ayuda para completar estos tres cuestionarios, estimando un tiempo aproximado de 15 minutos para su realización.

CUESTIONARIO 1

INSTRUCCIONES: Piense en **servicios educativos de excelente calidad**. Por favor, indique hasta qué punto los servicios brindados en una carrera como Licenciatura en Turismo deberían tener las características descritas en cada declaración.

Si cree que una característica **no es esencial** para considerar excelente a los servicios educativos, haga un círculo alrededor del **número 1**.

Si cree que una característica es **absolutamente esencial** para considerar excelente a estos servicios, haga un círculo alrededor del **número 7**.

Si sus convicciones al respecto **no son tan definitivas**, haga un círculo alrededor de alguno de los **números intermedios**.

No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo indique un número que refleje lo que piensa con respecto a los servicios educativos de excelente calidad.

EN LAS CARRERAS DE LICENCIATURA EN TURISMO QUE OFRECEN UN SERVICIO EDUCATIVO DE CALIDAD...:	Fuertemente en desacuerdo				Fuertemente de acuerdo		
Tienen los programas de las asignaturas con bibliografía actualizada.	1	2	3	4	5	6	7
Se aplican TIC en los contenidos teórico prácticos (ej: internet, telecomunicaciones, entre otros.)	1	2	3	4	5	6	7
Poseen equipamiento que permite el desarrollo del contenido curricular (ej: disponibilidad de computadoras, entre otros.)	1	2	3	4	5	6	7
Poseen un sistema administrativo con un servicio informatizado y de fácil acceso.	1	2	3	4	5	6	7
Cuentan con un material bibliográfico (en biblioteca) variado, actualizado y con presencia en repositorios digitales de acceso web.	1	2	3	4	5	6	7
Organizan viajes y trabajos de campo de acuerdo a las necesidades del contenido curricular.	1	2	3	4	5	6	7

Articulan los contenidos teóricos y prácticos de las asignaturas, cumpliendo con sus programas.	1	2	3	4	5	6	7
Cuentan con métodos de entrenamiento y prácticas profesionales que permiten el contacto con diferentes modalidades de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Se realiza un perfeccionamiento continuo docente para minimizar errores y aumentar la capacidad de respuesta.	1	2	3	4	5	6	7
El personal administrativo mantiene la documentación ordenada y sin errores.	1	2	3	4	5	6	7
El personal de biblioteca muestra predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica	1	2	3	4	5	6	7
Tienen en cuenta la proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas.	1	2	3	4	5	6	7
Posee un plantel docente con disponibilidad horaria para responder consultas.	1	2	3	4	5	6	7
El sistema administrativo cuenta con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
Los alumnos cuentan con disponibilidad horaria para acceder a la biblioteca.	1	2	3	4	5	6	7
Tienen un plantel docente con los conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.	1	2	3	4	5	6	7
El trato por parte del plantel docente es amable y respetuoso.	1	2	3	4	5	6	7
El trato por parte del personal administrativo es amable y respetuoso.	1	2	3	4	5	6	7
El personal de biblioteca cuenta con los conocimientos adecuados para responder las consultas y resolver problemas.	1	2	3	4	5	6	7
El personal administrativo brinda una atención individualizada a sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
El personal de biblioteca comprende y atiende las necesidades de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
Cuentan con docentes que transmiten los conocimientos con claridad.	1	2	3	4	5	6	7



CUESTIONARIO 2

INSTRUCCIONES: El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que Usted piensa sobre los **servicios ofrecidos a los alumnos de la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010) del Departamento de Geografía y Turismo en la UNS.**

Para cada declaración indique, por favor, hasta que punto considera que estos servicios poseen las características descritas en cada una.

Trazar un círculo alrededor del **número 1** significa que Usted está **fuertemente en desacuerdo** con la afirmación y rodear el **número 7** significa que está **fuertemente de acuerdo** con la declaración.

Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los **números intermedios** que mejor representen sus convicciones al respecto.

No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo indique un número que refleje la percepción que usted tiene de los servicios ofrecidos en la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010) del Departamento de Geografía y Turismo de la UNS.

EN LA CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO (PLAN 2010) DEL DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO, UNS...:	Fuertemente en desacuerdo			Fuertemente de acuerdo			
Los programas de las asignaturas tienen una bibliografía actualizada.	1	2	3	4	5	6	7
Se aplican TIC en los contenidos teórico prácticos (ej: internet, telecomunicaciones, entre otros.)	1	2	3	4	5	6	7
El equipamiento permite el desarrollo del contenido curricular (ej: disponibilidad de computadoras, entre otros).	1	2	3	4	5	6	7
El servicio del sistema administrativo está informatizado y es de fácil acceso.	1	2	3	4	5	6	7
La biblioteca cuenta con un material bibliográfico variado, actualizado y con presencia en repositorios digitales de acceso web.	1	2	3	4	5	6	7
Organizan viajes y trabajos de campo de acuerdo a las necesidades del contenido curricular.	1	2	3	4	5	6	7
Los contenidos teóricos y prácticos de las asignaturas están articulados, cumpliendo con sus programas.	1	2	3	4	5	6	7
Cuentan con métodos de entrenamiento y prácticas profesionales que permiten el contacto con diferentes modalidades de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Se realiza un perfeccionamiento continuo docente para minimizar errores y aumentar la capacidad de respuesta.	1	2	3	4	5	6	7

El personal administrativo mantiene la documentación ordenada y sin errores.	1	2	3	4	5	6	7
El personal de biblioteca muestra predisposición para el asesoramiento y la búsqueda bibliográfica.	1	2	3	4	5	6	7
La proporción entre la cantidad de alumnos y docentes de las asignaturas es tomada en cuenta.	1	2	3	4	5	6	7
El plantel docente cuenta con disponibilidad horaria para responder consultas.	1	2	3	4	5	6	7
El sistema administrativo cuenta con disponibilidad horaria para la atención de alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
Los alumnos cuentan con disponibilidad horaria para acceder a la biblioteca.	1	2	3	4	5	6	7
El plantel docente tiene los conocimientos adecuados al contenido de las asignaturas.	1	2	3	4	5	6	7
El trato por parte del plantel docente es amable y respetuoso.	1	2	3	4	5	6	7
El trato por parte del personal administrativo es amable y respetuoso.	1	2	3	4	5	6	7
El personal de biblioteca cuenta con los conocimientos adecuados para responder las consultas y resolver problemas.	1	2	3	4	5	6	7
El personal administrativo brinda una atención individualizada a sus alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
El personal de biblioteca comprende y atiende las necesidades de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
Los docentes transmiten los conocimientos con claridad.	1	2	3	4	5	6	7



CUESTIONARIO 3

INSTRUCCIONES: En la lista que aparece a continuación, se incluyen **5 características** que corresponden a **servicios educativos**. Lo que se quiere conocer es qué **nivel de importancia** le atribuye Usted a cada una de esas características cuando evalúa la **calidad del servicio**.

Por favor, distribuya un **total de 100 puntos** entre las 5 características, de acuerdo a la importancia que tiene para Usted cada característica (cuanto **más importante sea para usted una característica, más puntos** le asignará). Por favor, asegúrese de que los puntos que asigne a las 5 características **sumen 100**.

NIVEL DE IMPORTANCIA QUE USTED LE ATRIBUYE A LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:	Puntos
Apariencia y disponibilidad de las instalaciones físicas y equipos. Material bibliográfico variado y actualizado, tanto en biblioteca como en los programas de las asignaturas. Sistematización de procesos.	
Habilidad del personal docente, administrativo y de biblioteca, y del contenido curricular para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa. (Ej: Organización de viajes y trabajos de campo; articulación de contenidos y cumplimiento de los programas; oferta de prácticas profesionales, entre otros.)	
Disposición del personal docente, administrativo y de biblioteca para ayudar a los alumnos, y darles un servicio rápido acorde a sus necesidades. (Ej: Disponibilidad horaria para la atención de alumnos entre otros.)	
Conocimientos y trato amable del personal docente, administrativo y de biblioteca en la prestación de servicios educativos, y su habilidad para transmitir confianza.	
El personal docente, administrativo y de biblioteca brinda a sus alumnos atención individualizada y transmite los conocimientos con cuidado y claridad.	

TOTAL : 100

¿Considera importante alguna modificación en los servicios existentes en la carrera Licenciatura en Turismo (Plan 2010) del Departamento de Geografía y Turismo de la UNS, o la incorporación de nuevos servicios?

SI NO

¿Cuáles?

.....

.....

.....

.....

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN