



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Esmeraldas



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
ESMERALDAS (PUCESE)**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN:
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
L4: INGENIERÍA DE SOFTWARE, INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO EN TIC.

TÍTULO:
Evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, basado en el modelo DeLone y McLean.

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN**

AUTOR:
Ing.

ASESOR:
Mgt. Xavier Quiñónez Ku

Esmeraldas, 2021

TÍTULO.

Evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, basado en el modelo DeLone y McLean.

Evaluation of the quality of service of the academic system of the Technical University Luis Vargas Torres of Esmeraldas based on the DeLone and McLean model.

Miryan Verónica Vera Mera¹ y Xavier Quiñonez Ku²

¹ Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

¹ Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas
miryan.vera@pucese.edu.ec; xavier.quinonez@pucese.edu.ec

RESUMEN.

Introducción. Con el fin de utilizar nuevas tecnologías dentro de las Instituciones de Educación Superior para reforzar el desarrollo académico, las universidades han optado por implementar sistemas académicos para mejorar y optimizar los procesos de gestión administrativa y sobre todo de gestión académica; siendo así que los sistemas informáticos deben ser evaluados periódicamente para medir la calidad de servicio que prestan a sus usuarios. Objetivo. Esta investigación se realizó con el objetivo de evaluar la calidad de los servicios del sistema académico (SIAD) de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo de éxito actualizado de DeLone and McLean (D&M) el cual mide 6 dimensiones: calidad de sistema, calidad de información, calidad de servicio, uso, satisfacción del usuario y beneficios percibidos, además de la información demográfica. Metodología. La información se recolectó mediante una encuesta que contenía un cuestionario basado en las dimensiones antes descritas que se les aplicó a los usuarios del sistema, utilizando una muestra de 383 personas. Resultados. La fiabilidad del cuestionario empleado en la evaluación se midió mediante el alfa de Cronbach, donde el índice general fue α 0,963, se determinó que la calidad general del sistema académico es aceptable satisfactorio, alcanzando una media de 3.58 equivalente al 71.52%. Conclusiones. Lo que indica que la calidad de servicio se encuentra dentro de los parámetros aceptables. Sin embargo, en la dimensión satisfacción del usuario se tuvo un impacto inferior a lo esperado.

PALABRAS CLAVES: Evaluación, Calidad de servicio, Sistema Académico, Modelo DeLone y McLean.

ABSTRACT.

Introduction. In order to use new technologies within Higher Education Institutions to reinforce academic development, universities have chosen to implement academic systems to improve and optimize administrative management processes and especially academic management; Thus, computer systems must be periodically evaluated to measure the quality of service they provide to their users. Objective. This research was carried out with the objective of evaluating the quality of the services of the academic system (SIAD) of the Luis Vargas Torres de Esmeraldas Technical University based on the updated success model of DeLone and McLean (D&M) which measures 6 dimensions: quality system, information quality, service quality, use, user satisfaction and perceived benefits, in addition to demographic information. Methodology. The information was collected through a survey that contained a questionnaire based on the dimensions described above that was applied to the users of the system, using a sample of 383 people. Results. The reliability of the questionnaire used in the evaluation was measured by Cronbach's alpha, where the general index was α 0.963, it was determined that the general quality of the academic system is acceptable satisfactory, reaching a mean of 3.58 equivalent to 71.52%. Conclusions. This indicates that the quality of service is within acceptable parameters. However, the user satisfaction dimension had a lower impact than expected.

KEYWORDS: Evaluation, Quality of service, Academic System, DeLone and McLean Model.
AUTOR DE CORRESPONDENCIA: Miryan Verónica Vera Mera.

- **Nombre de la revista científica:** Visionario Digital
- **Enlace (URL) de la revista:** <http://visionariodigital.org/>
- **ISSN de la revista:** 2602-8506
- **Medio(s) de indexación**
 - Latindex
 - DOI (Sistema de Identificación de Objetos Digitales)
 - Crossref (Crossref Metadata Search)
 - Google Académico
 - Latin REV (FLACSO Argentina)
 - DORA
 - Creative Commons
 - ROAD (Directory of open Access scholarly resources)
 - I2OR (Instituto Internacional de Investigaciones Organizadas)
 - BASE (Base Search.net)

- **Nombre del editor de la revista**

DrC. Efraín Velasteguí L. PhD., Director de "Ciencia Digital Editorial"

- **Correo electrónico del editor de la revista**

luisefrainvelastegui@cienciadigital.org

- **Fecha de envío del artículo a la revista**

Lunes, 16 de noviembre de 2020

- **Enlace del artículo en repositorio privado de la PUCESE (se almacena solo como evidencia hasta que el artículo se publique. Bajo ningún concepto el repositorio será público). Dentro del directorio “año/programa-maestría” se debe crear un directorio que siga el siguiente patrón: “Apellido1Apellido2Nombre-TitulodelEstudio”**

Evidencias de envío a medio científico.

- Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico (formato similar al usado para las tesis donde se especifica el porcentaje de similitud).



Esmeraldas, 31 de enero de 2021

Mgt. Juan Casierra Cavada
Coordinador de la Maestría en TI

Yo, **Xavier Quiñónez Ku** certifico que la maestrante **Miryan Verónica Vera Mera**, estudiante de la **Maestría en Tecnologías de la Información**, ha finalizado el **ARTÍCULO CIENTÍFICO** que titula: *“Evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo DeLone y McLean”*, y por tanto doy el aval para su presentación.


El porcentaje de similitud obtenido en el sistema Turnitin es del **8%**


Docente asesor/a

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'X. Quiñónez Ku', is written over a horizontal line. Below the signature, the name 'Xavier Quiñónez Ku' is printed in a standard black font.

- Captura de pantalla del correo enviado al editor de la revista o en su defecto captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se sube el artículo.

Envío de Artículo para Publicación 1

 MIRYAN VERÓNICA VERA MERA
Mié 10/03/2021 20:51
Para: Dr.C. Efraín Velasteguí López PhD. <luisefrainvelastegui@cienciadigital.org>

 ARTÍCULO VERÓNICA VE...
176 KB

Buen día estimado Efraín.

He realizado un artículo titulado "Evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo DeLone y McLean", el cual me gustaría que sea publicado en su revista Ciencia Digital.

Espero por favor me ayude con la confirmación del correo recibido y le agradezco toda información que usted me pueda proveer para la publicación de mi artículo.

Con atención y estima,

Atentamente,

Miryan Verónica Vera Mera

- Captura de pantalla del correo recibido por la plataforma o editor de la revista.

[CienciaDigital] Acuse de recibo del envío

① Marca para seguimiento.
① Reenvió este mensaje el Jue 11/03/2021 10:42.

 Dr.C. Efraín Velasteguí López PhD. <luisefrainvelastegui@cienciadigital.org>
Lun 16/11/2020 9:04
Para: MIRYAN VERÓNICA VERA MERA

Miryan Vera:

Gracias por enviar el manuscrito "Evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo DeLone y McLean " a CienciaDigital. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/authorDashboard/submission/1458>
Nombre de usuario/a: miryanvera

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Dr.C. Efraín Velasteguí López PhD.

[CienciaDigital](#)