

La Gestión Administrativa como factor de  
la Calidad del Servicio de los Institutos  
Superiores Tecnológicos Particulares del  
Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

**Docente Investigador:**  
**Magister Daniel Espin**

PC



## ÍNDICE GENERAL

1. TÍTULO.....	4
1.1. Nombre de los investigadores.....	4
1.2. Línea y sub-línea de investigación al que pertenece. ....	4
2. SINOPSIS DIVULGATIVA .....	4
2.1. Resumen .....	4
2.2. Abstract.....	5
2.3. Introducción .....	5
3. RESUMEN TÉCNICO .....	6
3.1. Metodología.....	6
3.2. Modalidad de la investigación.....	7
4. PROBLEMÁTICA .....	10
4.1. Análisis Crítico .....	12
4.2. Formulación del problema.....	13
5. RESULTADOS .....	14
5.1. Encuesta dirigida a estudiantes.....	14
5.2. Técnica e instrumentos de recolección de información:.....	15
5.3. Recolección de la información .....	16
5.4. Plan de levantamiento de información. ....	16
6. Resultados Encontrados.....	16
6.1. Análisis e interpretación de Resultados .....	17
6.1.1. Modelo Servqual – Encuestas a los estudiantes PERSPECTIVA de la calidad del servicio.....	17
6.1.2. Modelo Servqual – Encuestas a los estudiantes EXPECTATIVA de la calidad del servicio.....	23
6.1.3. Modelo Delphi – Entrevista a los expertos .....	29
7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL ...	33
7.1. Análisis de fiabilidad de la muestra poblacional .....	34
7.1.1. Calculo de brechas entre Perspectivas y Expectativas.....	35
7.1.2. Análisis e interpretación de la aplicación del modelo Delphi.....	36
8. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO ACTUAL O POTENCIAL DE LOS RESULTADOS	43
8.1. Generación de nuevo conocimiento a nivel mundial.....	43

8.2. Aporte para el desarrollo del país .....	44
9. JUSTIFICACIÓN .....	44
10. PROPUESTA .....	45
10.1. Objetivos .....	45
10.2. Análisis De Factibilidad .....	46
10.3. Fortalecimiento de la capacidad científica .....	47
10.3.1. Fundamentación Científica – Técnica .....	47
10.4. Metodología .....	48
10.5. Contribución a la solución de problemas específicos .....	49
10.5.1. Desarrollo Metodológico de las Fases .....	49
11. CONCLUSIONES .....	57
12. BIBLIOGRAFÍA .....	62

### ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Modelos de levantamiento de información .....	8
<i>Figura 2</i> Árbol de problemas .....	13

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Tabulación de las perspectivas – Tangibilidad .....	17
Gráfico 2 Tabulación de las perspectivas – Fiabilidad.....	18
Gráfico 3 Tabulación de las perspectivas – Capacidad de Respuesta.....	19
Gráfico 4 Tabulación de las perspectivas – Responsabilidad .....	20
Gráfico 5 Tabulación de las perspectivas – Confianza o empatía.....	21
Gráfico 6 Tabulación de las expectativas – Tangibilidad .....	23
Gráfico 7 Tabulación de las expectativas – Fiabilidad.....	24
Gráfico 8 Tabulación de las expectativas – Capacidad de Respuesta.....	26
Gráfico 9 Tabulación de las expectativas – Responsabilidad .....	27
Gráfico 10 Tabulación de las expectativas – Confianza o empatía.....	28
Gráfico 11 Tabulación de las entrevistas – Tangibilidad .....	29
Gráfico 12 Tabulación de las entrevistas – Fiabilidad .....	30
Gráfico 13 Tabulación de las entrevistas – Capacidad de Respuesta.....	31
Gráfico 14 Tabulación de las entrevistas – Responsabilidad .....	32
Gráfico 15 Tabulación de las entrevistas – Confianza o empatía .....	33

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Coeficiente de Cronbach de la muestra poblacional Perspectiva y Expectativa.....	34
Tabla 2 Coeficiente de Cronbach Perspectiva y Expectativa, según su Dimensión .....	35
Tabla 3 Brechas del Coeficiente de Cronbach y medias de la Perspectiva y Expectativa, según su Dimensión.....	35
Tabla 4 Respuesta de los expertos entrevistados.....	37
Tabla 5 Valoración de los expertos entrevistados por las Dimensiones, según la importancia. ....	39
Tabla 6 Cálculo estadístico - Vulnerabilidad de la Dimensión con más afectación .....	41
Tabla 7 Identificación del estadístico de prueba a utilizar .....	42
Tabla 8 Confirmación de test Wilcoxon - Contraste del estadístico .....	42

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Formato de entrevista a los expertos (Rectores/Vicerrectores).....	64
Anexo 2 Formato encuesta Perspectiva.....	66
Anexo 3 Formato encuesta Expectativa .....	69
Anexo 4 Fases Metodológicas.....	73
Anexo 5 Diagrama Causa - Efecto .....	75
Anexo 6 Reestructurar el organigrama estructural institucional. ....	76
Anexo 7 Valores y políticas que garanticen la calidad del servicio institucional .....	77
Anexo 8 Análisis estadístico de la aplicación del modelo Servqual .....	78
Anexo 9 Prueba de Wilconxon.....	81
Anexo 10 Fotografías del levantamiento de información – Entrevistas y Encuestas.....	85

## **1. TÍTULO**

La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

### **1.1.Nombre de los investigadores**

- Investigador Principal: Econ. Darwin Daniel Espín Salas, MBA.
- Investigador Secundario: Ing. Karina Elizabeth Jácome Pupiales

### **1.2.Línea y sub-línea de investigación al que pertenece.**

- **Área:** Administrativa

**Cultura y clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas.**

### **1.3.Fecha de entrega del Informe: 30/12/2019**

## **2. SINOPSIS DIVULGATIVA**

### **2.1. Resumen**

Según el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior (2016), el sistema de educación superior en el país está conformado por 280 Institutos Superiores Tecnológicos entre estos Públicos, Cofinanciados y Particulares que fueron evaluados en el año 2014, de los cuales la mitad de ellos son autofinanciadas, entre estas, 45 de ellas fueron acreditadas, 5 en proceso de acreditación, 31 condicionados, 22 fuertemente condicionados, 21 No acreditados y 16 No fueron evaluados.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) están reguladas por leyes, reglamentos, normativas de la educación superior, en el mismo régimen que se encuentran las Universidades y Escuelas Politécnicas. En este sentido, la Educación Superior se ha enfrentado al proceso de evaluación y acreditación, siendo este un requisito que deben cumplir los establecimientos para garantizar la calidad en las instituciones que ofertan sus carreras y su permanencia en el sistema educativo.

La presente investigación tiene la finalidad de conocer el servicio que brindan estas instituciones; es decir, se involucra a la identificación el proceso interno que se ejecuta dentro de ellos, con la intención de dar un servicio eficiente y de calidad a sus estudiantes; por tanto, se vuelve imprescindible detectar la relación existente entre la gestión interna y la calidad de

servicio; para lo cual, el estudio estará respaldado por metodologías y modelos estadísticos en los que refleje los problemas que se generan dentro de los Institutos Superiores Particulares localizados en el Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

## **2.2. Abstract**

According to the Council for Quality Assurance of Higher Education (2016), the higher education system in the country consists of 280 Higher Technological Institutes among these Public, Co-financed and Individuals who were evaluated in 2014, of which half of them are self-funded, among them, 45 of them were accredited, 5 in the process of accreditation, 31 conditioned, 22 strongly conditioned, 21 Not accredited and 16 were not evaluated.

Higher Education Institutions (IES) are regulated by laws, regulations, regulations of higher education, under the same regime as universities and polytechnic schools. In this sense, Higher Education has faced the evaluation and accreditation process, this being a requirement that establishments must meet to ensure quality in the institutions that offer their careers and their permanence in the system Educational.

This research is intended to know the service provided by these institutions; that is, it involves the identification of the internal process that runs within them, with the intention of providing an efficient and quality service to its students; it is therefore essential to identify the relationship between internal management and quality of service; for which, the study will be supported by methodologies and statistical models in which it reflects the problems that arise within the Private Higher Institutes located in the North of the Metropolitan District of Quito.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, Calidad del Servicio, Institutos Superiores Tecnológicos, Clima Organizacional, Cultura Organizacional, Atención al cliente.

## **2.3. Introducción**

El presente estudio busca conocer la gestión interna que han desarrollado los institutos superiores tecnológicos particulares a fin de mejorar la calidad del servicio en cada uno de

sus establecimientos. Esta investigación parte de la problemática en el sentido de que entes de control y política pública del sistema de educación superior, ejercen funciones con la finalidad de conocer y evaluar los componentes formativos de la educación superior, dejando de lado la percepción de cómo estos factores son receptados por el estudiante, siendo ellos el eje central del sistema educativo.

En este sentido, al profundizar la investigación se aplicaron encuestas y entrevistas orientadas a la aplicación del modelo Servqual en el que se investiga cinco dimensiones (Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Responsabilidad, Confianza o empatía), siendo esta direccionada a conocer la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio y por otro lado, se utilizó la metodología Delphi con la intencionalidad de corroborar la problemática frente a la priorización de estas cinco dimensiones vista desde un enfoque de los expertos.

### **3. RESUMEN TÉCNICO**

#### **3.1. Metodología**

##### **Nivel o tipo de Investigación:**

El presente estudio cuenta con un enfoque cualitativo y cuantitativo, siendo estos los que permiten identificar la calidad de los servicios en los Institutos Superiores Tecnológicos, según la apreciación de sus estudiantes.

El enfoque cualitativo permitirá conocer la gestión administrativa adecuada que debe realizar dentro de cada uno de los establecimientos; mientras que la parte cuantitativa, implica la ejecución de modelos estadísticos para identificar variables que permita conocer la percepción de los estudiantes sobre el servicio que reciben.

La interacción de lo cualitativo y cuantitativo, permitirá comprender de manera más clara la problemática; en tal virtud, facultará generar propuestas sustentables en beneficio del servicio y de los estudiantes.

La modalidad de esta investigación se efectuará mediante levantamiento de información en campo y un sustento bibliográfico documental a fin de robustecer el estudio y permita determinar de una manera más clara la problemática.

La investigación será exploratoria, donde la interacción de las variables, permitirá llegar a conclusiones relacionales entre las variables dependientes e independientes, esto mediante la utilización de metodologías y métodos estadísticos.

### **3.2.Modalidad de la investigación**

Durante el desarrollo del presente estudio, se trabajará bajo las siguientes modalidades.

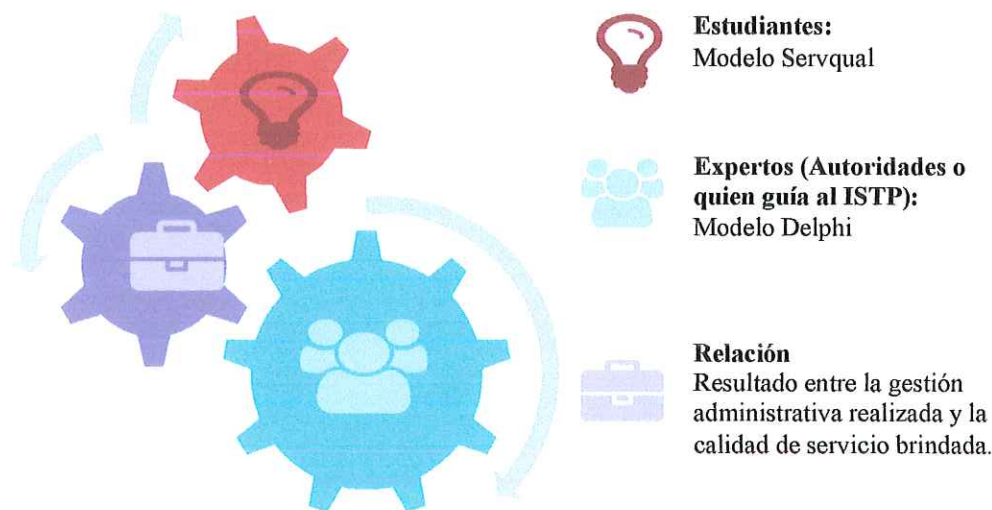
#### **Modalidad de Campo**

La ejecución de la investigación mediante del levantamiento de información se verá como puntos de análisis las opiniones de los expertos que dirigen los Institutos de Educación Superior Particulares del Norte de Quito y los estudiantes provenientes de dichas instituciones, buscando conclusiones y propuestas a través de la asociación entre la variable independiente y dependiente, identificando la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda, vista desde la opinión de los estudiantes y haciendo una interconexión con los comentarios de expertos denominadas a las autoridades de estos establecimientos concedores de la gestión interna institucional.

#### **Modelos a utilizar con el levantamiento de información.**

A continuación, se presenta en el siguiente esquema los modelos a utilizar para identificar la problemática en esta investigación.





**Figura 1 Modelos de levantamiento de información**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

La aplicación del modelo Servqual, implica conocer la Perspectiva y la Expectativa, donde: la Perspectiva, identifica lo que actualmente sucede y la Expectativa, lo que en realmente se espera o el cómo se quiere que sea, esto se identifica a través de la opinión de los estudiantes.

Según Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009), el modelo Servqual analiza cinco elementos: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Responsabilidad, Confianza o empatía.

- **Tangibilidad.** - Conoce la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad.** - Conoce la habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta.** - Identifica la disposición para ayudar a los alumnos y para prestarles un servicio rápido.
- **Responsabilidad.** - Seguridad, conocimiento y atención de los estudiantes y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

- **Confianza o empatía.** - Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las instituciones de educación superior a sus alumnos (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

A esto se suma que, para evaluar la fiabilidad y consistencia de los instrumentos utilizados, se empleará la escala del coeficiente de Cronbach, siendo empleado en la escala de Likert utilizado en la encuesta de tal forma que se conoce si estos componentes se encuentran altamente correlacionados.

En este sentido, según Ledesma, Molina, & Valero (2002), el Coeficiente de Cronbach ( $\alpha$ ), mide la fiabilidad del test en función de dos términos: el número de ítems (o longitud de la prueba) y la proporción de varianza total de la prueba, debida a la covarianza entre sus partes (ítems); es decir que en el proceso, probablemente se eliminarán preguntas que no pasen por la fiabilidad de las variables que se analizan.

Por otra parte para el análisis de la opinión de los expertos se aplicará el metodología Delphi, en la que se quiere conocer la gestión que se realiza en cada una de las instituciones con la finalidad de cumplir con los objetivos, manteniendo una visión futurista, a fin de destacar la mejora continua para un buen servicio a sus estudiantes. Esta metodología se vincula el tratamiento de las variables cualitativas y se estudia de una forma abierta en varias rondas hasta llegar a una conclusión final.

Es importante mencionar que la estructura de la entrevista mantendrá los mismos componentes del modelo Servqual, a fin de conocer ciertas diferencias entre lo que se hace actualmente y de que manera es percibido por el estudiante.

La metodología Delphi, según Bustamante (2012), lo define en 4 fases:

- **Definición.**- A partir del problema de investigación, mediante el cual se formula e identifica las dimensiones a estudiarse.
- **Conformación de grupos informantes.**- En este sentido el grupo informante estará conformado por la máxima autoridad de las instituciones de educación superior técnica y tecnológica.

- **Ejecución de rondas de consulta.-** En primera instancia, se inicia con la elaboración y levantamiento de una entrevista; posterior a esto se realizan ajustes a los instrumentos para una nueva entrevista enfocándose a dar respuesta a los objetivos de estudio. Los resultados obtenidos, servirán como punto de partida para futuras opiniones del entrevistado.
- **Resultados.-** Para el análisis se utilizará la información de la última ronda, misma que permitirá conocer la importancia de cada ítem.

En este sentido, una vez que se obtenga los resultados tanto del modelo Servqual como de la metodología Delphi, se contrastará la problemática para proponer soluciones que se trabajen dentro de la organización en beneficio de una mejora en la calidad de servicio estudiantil.

#### **4. PROBLEMÁTICA**

De acuerdo a estudios previos referente a la calidad de educación superior, es importante resaltar, la investigación de Lucas, Mendoza, & Lucas (2018) “La calidad de la educación superior: referentes para su desarrollo en contexto Ecuatoriano”, en el que menciona:

El fenómeno de la globalización, las nuevas formas de comunicación y tecnologías de la información, la crisis económica mundial, entre otros paradigmas, han cambiado la dinámica de las organizaciones en general, y en particular, las instituciones de educación superior, quienes, modelando las buenas prácticas de las organizaciones privadas, han abordado nuevos enfoques para enfrentar los referidos cambios. Así, la calidad de la educación superior ha pasado a ser un tema de discusión en la dinámica universitaria, lo cual ha venido acompañado del análisis de la problemática actual, de las estrategias de evaluación, de la acreditación, entre otras actividades. En este documento se aborda la calidad de la educación, sus aspectos clave y su movimiento en el Ecuador. (pág.38)

En este sentido, la investigación hace énfasis a las buenas prácticas organizacionales que experimentan de manera constante la educación, con la finalidad de que su dinámica interna se vea reflejada en la calidad de educación universitaria, como un requisito para su desenvolvimiento dentro del sistema educativo en el país.

Por otra parte, se puede mencionar el estudio investigativo de Tapia (2019) “*La gestión operativa pública como elemento clave en la calidad del servicio educativo de los Institutos tecnológicos superiores públicos de Tungurahua*”, en el que se busca conocer la realidad de cada uno de los IST mencionados, investigando:

Estudiar la relación existente entre la gestión operativa pública y la calidad de los servicios educativos que confieren los Institutos Tecnológicos Superiores públicos de la provincia de Tungurahua. (pág.XII).

Por tal razón, se ve en la necesidad de ejecutar una investigación en la que se conozca la situación actual de los IST particulares, en base al proyecto sobre la iniciativa de valorar la Calidad de servicio y su interacción como resultado la gestión operativa.

El presente estudio, se dirige a identificar la calidad del servicio que se brinda dentro de la educación superior de nivel técnico y tecnológico; si bien es cierto existe una institución pública encargada de evaluar la calidad de la educación en lo que se refiere a la infraestructura, pertinencia, asignación optima de los componentes académicos y curriculares dentro de los establecimientos públicos y particulares; sin embargo hasta la actualidad no se ha identificado si la calidad mencionada se ve reflejada en la satisfacción de los alumnos, profesionales y en la sociedad en general; por lo tanto este estudio se dirige a conocer como estos servicios privados son reflejados ante la sociedad y cuál es la perspectiva de los alumnos que forman parte de estos establecimientos. Para lo cual, se procede a identificar el desempeño institucional de los IST particulares, a través del diagnóstico utilizando preguntas generadoras.

En la actualidad se evidencia la preocupación del sistema de educación en evaluar los componentes de la formación ejecutados por la gestión realizada por las autoridades de los establecimientos educativos; sin embargo, se va de las manos, el sustentar el servicio que cada uno de ellos brinda. Por tanto, es imprescindible conocer de qué forma la gestión interna está anclada en garantizar un servicio eficiente y de calidad en beneficio de los estudiantes, sectores productivos y de la sociedad en general.

#### 4.1. Análisis Crítico

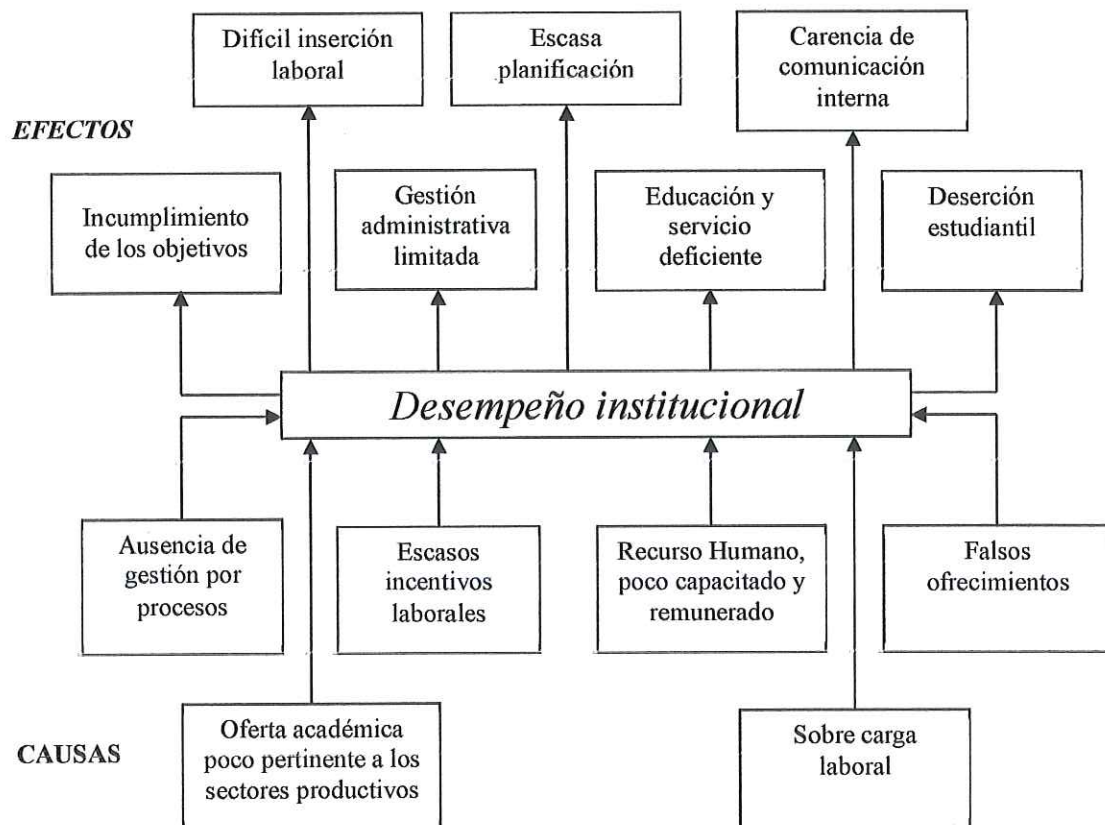
Las instituciones de educación superior de nivel tecnológico del Norte del Distrito Metropolitano de Quito, tiene la misión de formar profesionales capaces de contribuir al desarrollo económico del tejido económico de la localidad y de la provincia en general. En la cual existen dos distintivos entre estos el financiamiento de estos establecimientos como son: públicos y particulares que categorizan a la educación superior de diferentes aspectos.

Desde una mirada lejana, dentro del sistema particular, la educación en algunos de los casos se los observa como mercantilista que solo trata de cumplir con los requisitos establecidos en el sistema de educación superior para mantenerse en el mercado de formación profesional, y en otros como un proceso de acción colaborativa en beneficio de la sociedad, sin fines de lucro que contribuye al desarrollo de la localidad, cristalizando el sueño de varios estudiantes que se esmeran por alcanzar una profesión.

Estos planteamientos hacen que los Institutos particulares permita el cumplimiento progresivo de los objetivos personales y profesionales, puesto que se enfrenta a los siguientes desafíos:

- Dentro de las instituciones de educación superior de nivel tecnológico, la ausencia de gestión por procesos, ha sido principal impedido para que las instituciones cumpla con los objetivos de propuestos y la gestión sea limitada.
- La oferta académica no es pertinente a la localidad o existe una gran cantidad de profesionales que aún no logran insertarse en el mercado laboral.
- En algunos establecimientos educativos, existen escasos incentivos y sobre carga laboral para el personal administrativo, lo cual en ocasiones limita la gestión administrativa.
- El talento humano que se encuentra en los Institutos de Educación Superior, no cuentan con una formación o capacitación adecuada a las responsabilidades asignadas.
- Algunas de las instituciones en estudio, no tienen canales de comunicación definidas, impidiendo que la capacidad de respuesta sea lenta y no pertinente.

- En los institutos no han cumplido con los ofrecimientos por los cuales los estudiantes han decidido ser parte de los establecimientos.



**Figura 2** Árbol de problemas

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

#### 4.2. Formulación del problema

¿Cómo incurre la gestión Administrativa en la calidad del servicio en los establecimientos de Educación Superior de nivel técnico y Tecnológico Particular?

#### Interrogantes

*A través de esta pregunta incurre ampliar dos interrogantes a las cuales se debe buscar respuesta:*

- ¿De qué forma se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio en la

educación superior particular?

- ¿Al evaluar la calidad del servicio existiría una mejoría en la gestión Administrativa de los IST particulares?

Estas interrogantes permitirán analizar de mejor manera el problema e identificar posibles soluciones con la intención de ejecutar eficientemente las actividades para satisfacer las necesidades de la sociedad.

### **Delimitación del objeto de investigación**

**Campo:** Gerencia Empresarial y Pública.

**Espacial:** Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte de Quito

**Periodo:** 2019

## **5. RESULTADOS**

### **Investigación aplicada a los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Distrito Metropolitano de Quito DMQ**

#### **5.1. Encuesta dirigida a estudiantes**

##### **Población y Muestra:**

La población en estudio, se ha considerado a los estudiantes provenientes de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte de Quito. De acuerdo a reportes del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CACES 2019, se han reportado 6158 estudiantes matriculados en estas instalaciones; por tanto, al realizar el muestreo respectivo se obtiene una población a ser encuestadas de 190 personas.

$$n = \frac{N}{e^2(N-1) + 1}$$

$$n = \frac{6158}{0,0712^2(6158 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{6158}{0,0712^2(6158 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{6158}{28,6284}$$

$$n = 190$$

Desde otra perspectiva, para conocer la compatibilidad entre la percepción y ejecución de la gestión administrativa, se toma como referencia en una muestra aleatoria la opinión de 4 expertos (autoridades) de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte de Quito.

## **5.2. Técnica e instrumentos de recolección de información:**

**Revisión Documental:** se hace referencia a la identificación geográfica de los Institutos Superiores Tecnológicos localizados en el sector del Norte de Quito y a sus estudiantes provenientes de dichos establecimientos.

**Instrumentos:** Los instrumentos que se utilizarán en el presente estudio son las encuestas y entrevistas que permita conocer la realidad de la gestión administrativa vista desde la dirigencia y lo que su percepción en los estudiantes.

### **Investigación bibliográfica – documental**

El sustento bibliográfico, es principal elemento dentro del proceso investigativo, siendo este el soporte para la identificación de las problemáticas tratados en otros estudios, dándonos claridad de posible viabilidad al estudio y potenciales soluciones al tratamiento investigativo, siendo en este caso la gestión interna institucional y la calidad de servicio que se brinda en los establecimientos de Educación Superior Particular de nivel técnico y tecnológico, del norte del Distrito Metropolitano de Quito.



### **5.3. Recolección de la información**

El levantamiento de información, consiste en el levantamiento de las encuestas a los Estudiantes y a las autoridades de los IST Particulares que están localizados en el Norte de Quito, en la cual se quiere conocer información en la que se identifique la relación entre las variables propuestas.

### **5.4. Plan de levantamiento de información.**

Una vez que se levanta la información se realiza:

- Revisión crítica y depurar inconsistencia en la información.
- Levantar nuevamente la información en se requiera.
- Tabular la información (Office - Excel, SPSS)
- Presentar la información en tablas y gráficos.
- Análisis de la información levantada.
- Realizar un tratamiento a los resultados encontrados.
- Interpretar los resultados estadísticos, manteniendo la relación entre los objetivos, hipótesis y fundamentando con el marco teórico.
- Desarrollar las conclusiones y recomendaciones de los resultados.

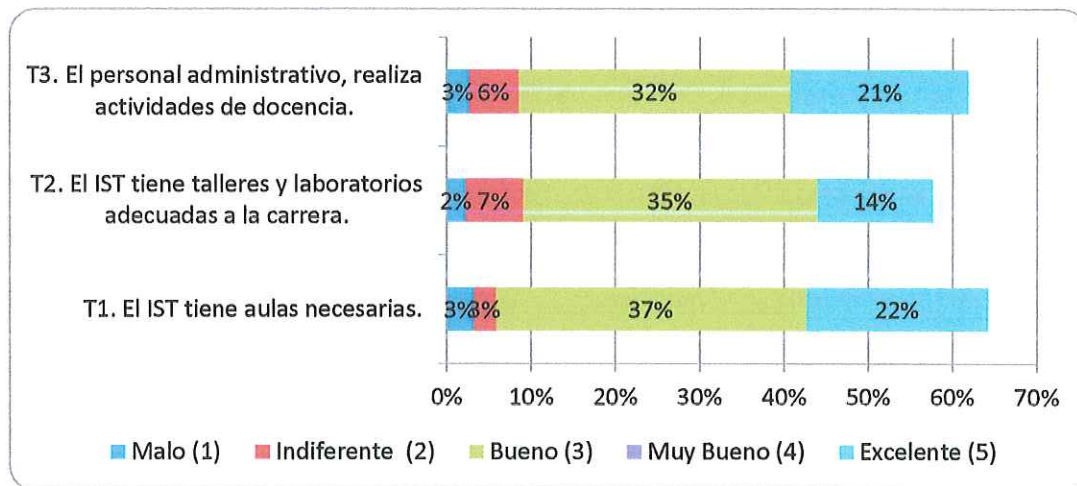
## **6. Resultados Encontrados**

El Instituto Superior Tecnológico Japón, con el propósito de entender la realidad de la gestión administrativa que se ejecuta dentro de cada una de las Instituciones de Educación Superior Particular del norte de Quito, mismas que se encuentren alineados al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida y sea un aporte a la Matriz productiva, requiere conocer resultados positivos o negativos procedentes de la aplicación de las metodologías y modelos estadísticos; dichos resultados permitirán implementar estrategias que viabilicen las gestiones internas en favor de la calidad del servicio de estos establecimientos.

## 6.1. Análisis e interpretación de Resultados

### 6.1.1. Modelo Servqual – Encuestas a los estudiantes PERSPECTIVA de la calidad del servicio.

#### Dimensión de Tangibilidad



**Gráfico 1** Tabulación de las perspectivas – Tangibilidad

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado:** Los Autores

#### Análisis e interpretación:

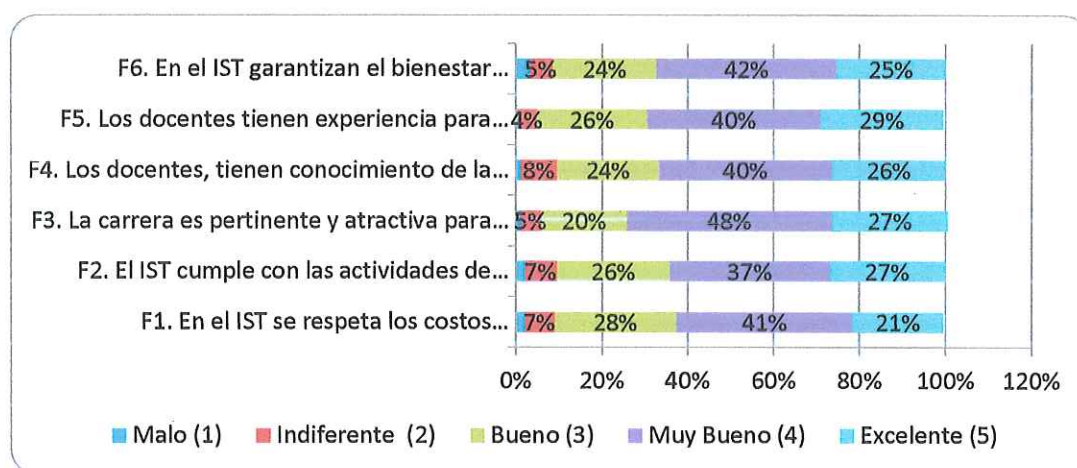
En la dimensión de Tangibilidad, conforman 3 preguntas. Las encuestas aplicadas a 190 estudiantes de las Instituciones de educación superior, muestran que según la pregunta T1: “El IST tiene aulas necesarias”, indica que 70 de ellas; es decir, el 37% considera buena, seguido del 36% que consideran muy buena (68 persona) y el 22% que indica excelente (41 personas).

Por otro lado, en la pregunta T2., “El IST tiene talleres y laboratorios adecuadas a la carrera”, 80 de los encuestados, representando el 42%, mencionan que son muy buenos pero el 35% (66 estudiantes) indican que son buenos.

Finalmente, en la T3., “El personal administrativo, realiza actividades de docencia”, indica que en su mayoría con el 38% (72 personas), que son muy buenos y apenas el 32% buenos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de Tangibilidad, refleja que entre malo e indiferente, en la provincia de Pichincha, varios de los estudiantes 6% aproximadamente (11 estudiantes), no se encuentran satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

### Dimensión de Fiabilidad



**Gráfico 2 Tabulación de las perspectivas – Fiabilidad**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e interpretación:

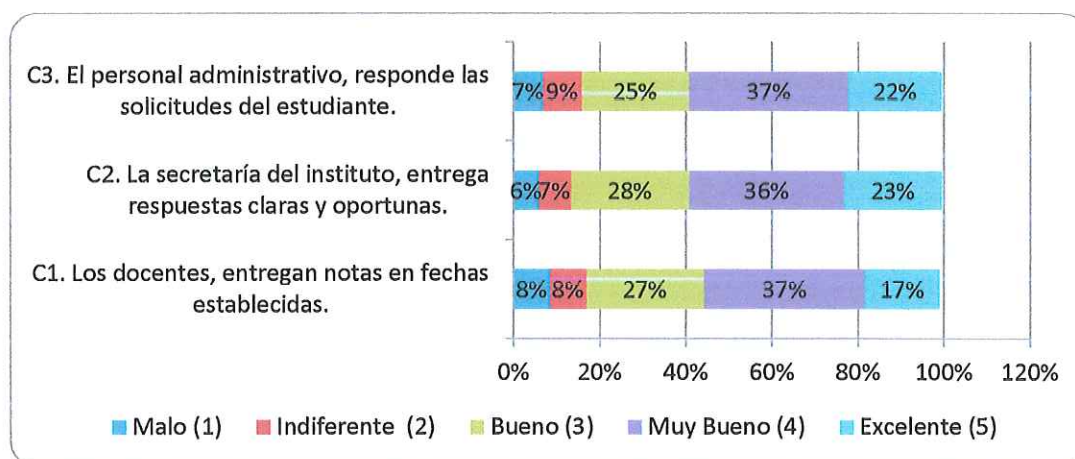
En la Fiabilidad, conforman 6 preguntas. Las encuestas aplicadas a 189 estudiantes de las Instituciones de educación superior, muestran que según la pregunta F1: “En el IST se respeta los costos mencionados para la formación”, indica que 54 de ellas; es decir, el 28% considera buena, el 41% consideran muy buena (78 persona) y el 21% que indica excelente (40 personas).

Por otro lado, en la pregunta F2., “El IST cumple con las actividades de acuerdo al cronograma establecido”, 70 de los encuestados, representando el 37%, mencionan que son muy buenos pero el 26% (50estudiantes) indican que son buenos, tomando como excelentes a un 27% (51 estudiantes)

En la TF3., “La carrera es pertinente y atractiva para el sector empresarial.”, indica que en su mayoría con el 48% (70 personas), seguido del 27% que consideran como excelente y apenas el 20% buenos. En la F4, “Los docentes, tienen conocimiento de la asignatura que imparte” el 40% indica que es muy bueno (76 estudiantes) siendo su mayoría, así como en la pregunta F5” Los docentes tienen experiencia para impartir clases” y variando en la pregunta F6. “En el IST garantizan el bienestar estudiantil”, con un 42% (79 personas).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Fiabilidad, refleja que, entre malo, indiferente y bueno en la provincia de Pichincha, varios de los estudiantes 9% aproximadamente (17 estudiantes), no se encuentran satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

### Dimensión de Capacidad de respuesta



**Gráfico 3 Tabulación de las perspectivas – Capacidad de Respuesta**

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Los Autores

### Análisis e interpretación:

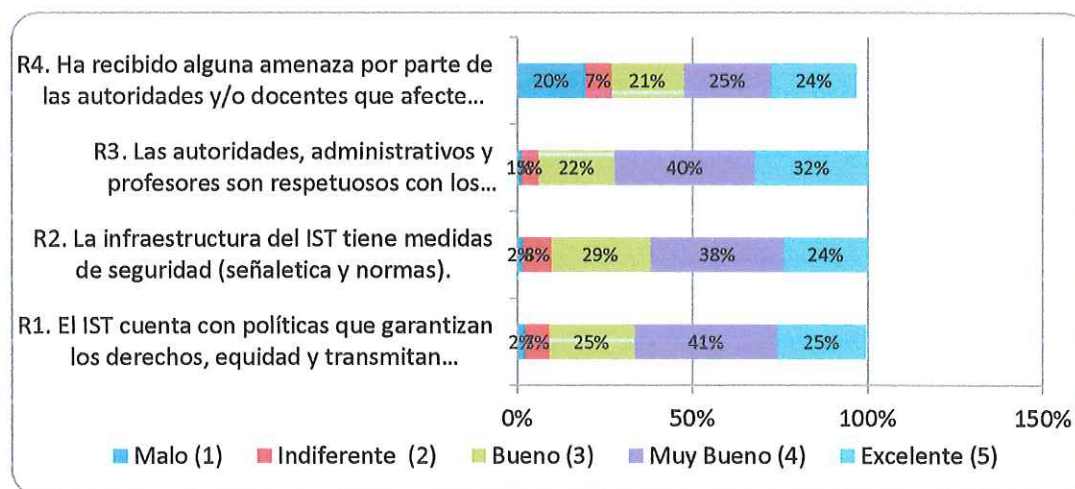
En la Capacidad de respuesta, conforman 3 preguntas. Las encuestas respondidas por 188 estudiantes de las Instituciones de educación superior, muestran que según la pregunta C1: “Los docentes, entregan notas en fechas establecidas”, indica que 52 de ellas; es decir, el 27% considera buena, el 37% consideran muy buena (71 personas) y el 17% que indica excelente (33 personas).

Por otro lado, en la pregunta C2., “La secretaría del instituto, entrega respuestas claras y oportunas”, 68 de los encuestados, representando el 36%, mencionan que son muy buenos pero el 28% (52 estudiantes) indican que son buenos.

Finalmente, en la C3., “El personal administrativo, cuenta con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante”, indica que en su mayoría con el 37% (70 personas), que son muy buenos y apenas el 25% buenos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Capacidad de respuesta, refleja que entre malo e indiferente, en la provincia de Pichincha, varios de los estudiantes 16% aproximadamente (32 estudiantes), no se encuentran satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

### Dimensión de Responsabilidad



**Gráfico 4** Tabulación de las perspectivas – Responsabilidad

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e interpretación:

En la Responsabilidad, conforman 4 preguntas. Las encuestas respondidas por 189 estudiantes de las Instituciones de educación superior, muestran que según la pregunta R1: “El IST cuenta con políticas que garantizan los derechos, equidad y transmitan confianza a

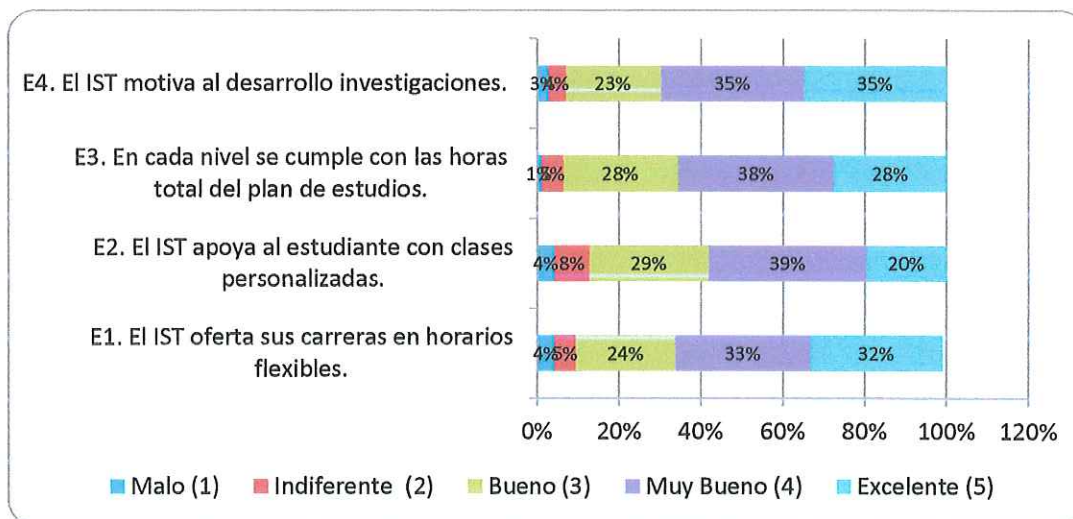
sus estudiantes”, indica que 47 de ellas; es decir, el 25% considera buena, el 41% consideran muy buena (77 personas) y el 25% que indica excelente (48 personas).

Por otro lado, en la pregunta R2., “La infraestructura del IST tiene medidas de seguridad (señalética y normas)”, 72 de los encuestados, representando el 38%, mencionan que son muy buenos pero el 29% (54 estudiantes) indican que son buenos.

Finalmente, en la R3., “Las autoridades, administrativos y profesores son respetuosos con los estudiantes”, indica que en su mayoría con el 40% (75 personas), que son muy buenos y apenas el 22% buenos. En la pregunta R4.” Ha recibido alguna amenaza por parte de las autoridades y/o docentes que afecte con su proceso formativo”, el 25% recae en muy bueno, seguido de excelente con el 24%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Responsabilidad, refleja que entre malo e indiferente, en la provincia de Pichincha, varios de los estudiantes 9% aproximadamente (17 estudiantes), no se encuentran satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

### Dimensión de Confianza o empatía



**Gráfico 5 Tabulación de las perspectivas – Confianza o empatía**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e interpretación:**

En la Confianza o empatía, conforman 4 preguntas. Las encuestas respondidas por 188 estudiantes de las Instituciones de educación superior, muestran que según la pregunta E1: “El IST oferta sus carreras en horarios flexibles”, indica que 46 de ellas; es decir, el 24% considera buena, el 33% consideran muy buena (63 personas) y el 32% que indica excelente (61 personas).

Por otro lado, en la pregunta E2., “El IST apoya al estudiante con clases personalizadas”, 73 de los encuestados, representando el 39%, mencionan que son muy buenos pero el 29% (55 estudiantes) indican que son buenos.

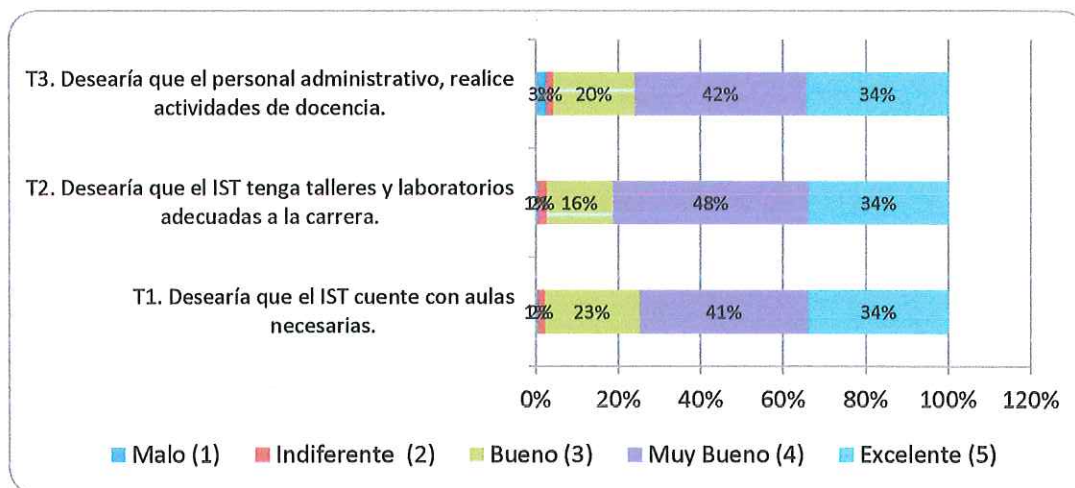
En la E3., “En cada nivel se cumple con las horas total del plan de estudios”, indica que en su mayoría con el 38% (72 personas), que son muy buenos y apenas el 28% buenos.

Finalmente, En la pregunta E4.” El IST motiva al desarrollo investigaciones”, el 35% recae en muy bueno, seguido de excelente con el 35%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Confianza y empatía, refleja que entre malo e indiferente, en la provincia de Pichincha, varios de los estudiantes 9% aproximadamente (18 estudiantes), no se encuentran satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

### 6.1.2. Modelo Servqual – Encuestas a los estudiantes EXPECTATIVA de la calidad del servicio.

#### Dimensión de Tangibilidad



**Gráfico 6 Tabulación de las expectativas – Tangibilidad**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

#### Análisis e interpretación:

En la dimensión de Tangibilidad, conforman 3 preguntas. Las encuestas aplicadas a 187 estudiantes de las Instituciones de educación superior, muestran que según la pregunta T1: “Desearía que el IST cuente con aulas necesarias”, indica que 43 de ellas; es decir, el 23% considera buena, seguido del 41% que consideran muy buena (77 personas) y el 34% que indica excelente (63 personas).

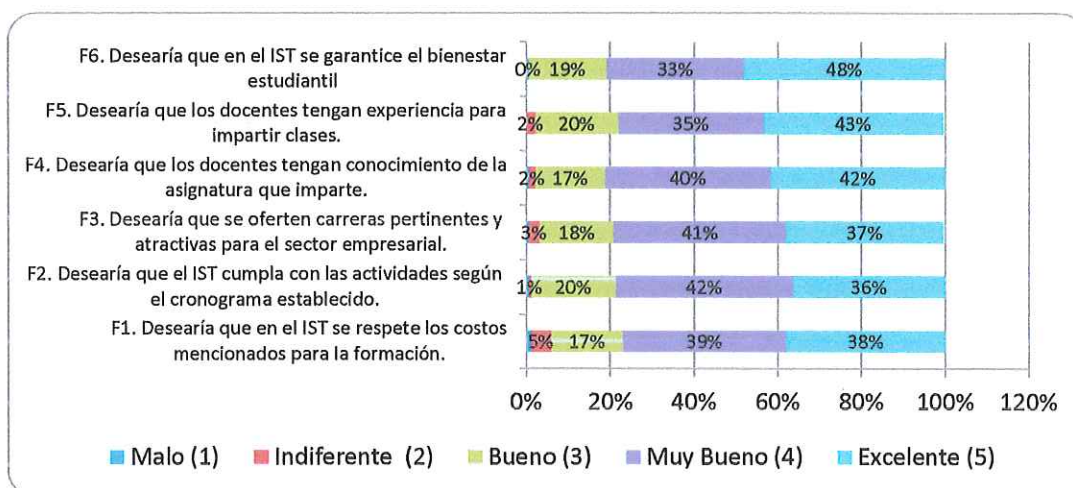
Por otro lado, en la pregunta T2., “Desearía que el IST tenga talleres y laboratorios adecuadas a la carrera”, 89 de los encuestados, representando el 48%, mencionan que son muy buenos pero el 16% (30 estudiantes) indican que son buenos.



Finalmente, en la T3., “Desearía que el personal administrativo, realice actividades de docencia”, indica que en su mayoría con el 42% (78 personas), que son muy buenos y apenas el 20% buenos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de Tangibilidad, refleja que la mayoría de estudiantes en la provincia de Pichincha, tiene mayor expectativa de mejorar la calidad para que se encuentran satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

### Dimensión de Fiabilidad



**Gráfico 7 Tabulación de las expectativas – Fiabilidad**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e interpretación:

En la Fiabilidad, conforman 6 preguntas. Las encuestas aplicadas a 187 estudiantes de las Instituciones de educación superior, muestran que según la pregunta F1: “Desearía que en el IST se respete los costos mencionados para la formación”, indica que 32 de ellas; es decir, el 17% considera buena, el 39% consideran muy buena (73 persona) y el 38% que indica excelente (71 personas).

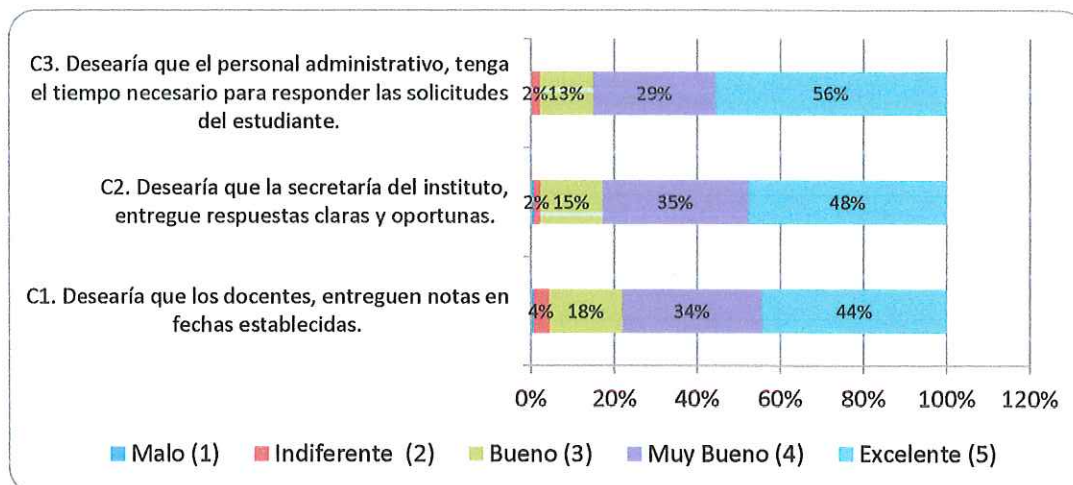
Por otro lado, en la pregunta F2., “Desearía que el IST cumpla con las actividades según el cronograma establecido”, 79 de los encuestados, representando el 42%, mencionan que son muy buenos pero el 20% (38 estudiantes) indican que son buenos, tomando como excelentes a un 36% (68 estudiantes)

En la F3., “Desearía que se oferten carreras pertinentes y atractivas para el sector empresarial”, indica que en su mayoría con el 41% (77 personas), muy buenas y seguido del 37% que consideran como excelente y apenas el 18% buenos. En la F4, “Desearía que los docentes tengan conocimiento de la asignatura que imparte” el 40% indica que es muy bueno (74 estudiantes), siendo su mayoría el 42% como excelente y en la F5” Desearía que los docentes tengan experiencia para impartir clases”, el 43% si desearía – excelente y 35% bueno. Por otro lado, en la pregunta F6. “Desearía que en el IST se garantice el bienestar estudiantil”, con un 48% (90 personas). En excelente y el 33% en muy bueno (61 estudiantes).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Fiabilidad, refleja que, entre malo, indiferente y bueno en la provincia de Pichincha, varios de los estudiantes 9% aproximadamente (17 estudiantes), no se encuentran satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la fiabilidad, refleja que la mayoría de estudiantes en la provincia de Pichincha, tiene mayor expectativa de mejorar la calidad para que se encuentren satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

## Dimensión de Capacidad de Respuesta



**Gráfico 8 Tabulación de las expectativas – Capacidad de Respuesta**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e interpretación:

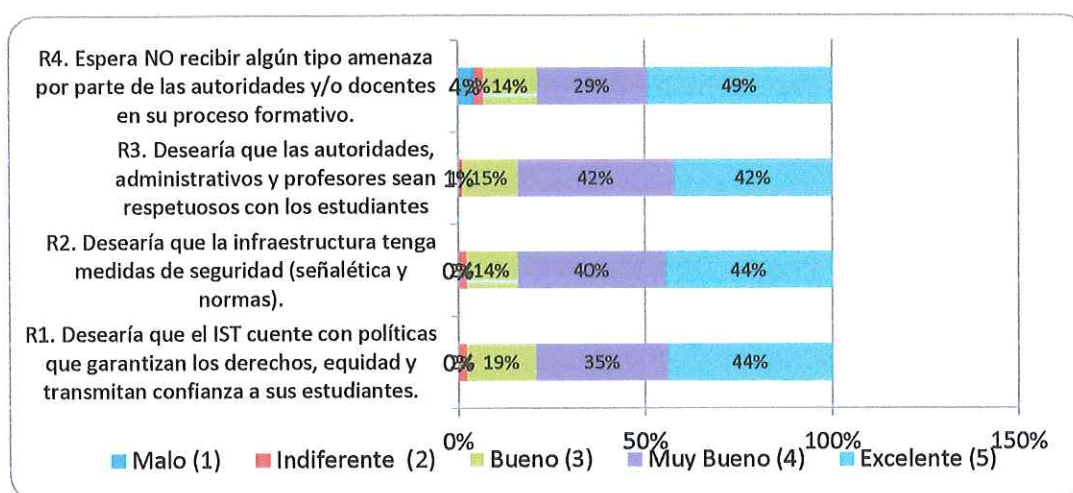
En la Capacidad de respuesta, conforman 3 preguntas. Las encuestas respondidas por 187 estudiantes de las Instituciones de educación superior, muestran que según la pregunta C1: “Desearía que los docentes, entreguen notas en fechas establecidas”, indica que 33 de ellas; es decir, el 18% considera buena, el 34% consideran muy buena (63 personas) y el 44% que indica excelente (83 personas).

Por otro lado, en la pregunta C2., “Desearía que la secretaría del instituto, entregue respuestas claras y oportunas”, 66 de los encuestados, representando el 35%, mencionan que son muy buenos pero el 15% (28 estudiantes) indican que son buenos.

Finalmente, en la C3., “Desearía que el personal administrativo, tenga el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante”, indica que en su mayoría con el 56% (104 personas), expresan su excelencia a dicha pregunta y el 29% reconoce como muy buena la opción.

De acuerdo a los resultados en la capacidad de respuesta refleja que la mayoría de estudiantes en la provincia de Pichincha, tiene mayor expectativa de mejorar la calidad para que se encuentren satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

### Dimensión de Responsabilidad



**Gráfico 9 Tabulación de las expectativas – Responsabilidad**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e interpretación:

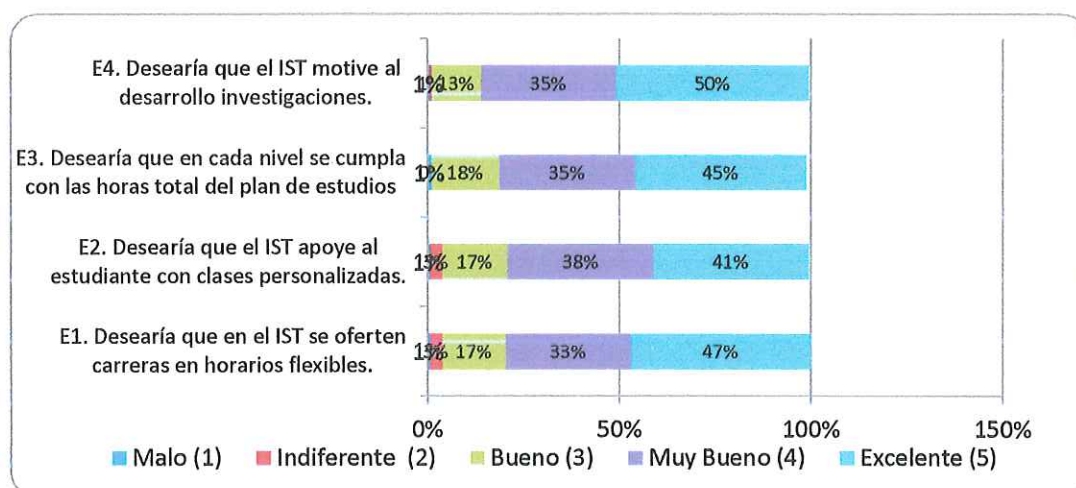
En la Responsabilidad, conforman 4 preguntas. Las encuestas respondidas por 187 estudiantes de las Instituciones de educación superior, muestran que según la pregunta R1: “Desearía que el IST cuente con políticas que garanticen los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes”, indica que 35 de ellas; es decir, el 19% considera buena, el 35% consideran muy buena (66 personas) y el 44% que indica excelente (82 personas), siendo su mayoría.

Por otro lado, en la pregunta R2., “Desearía que la infraestructura tenga medidas de seguridad (señalética y normas)”, 74 de los encuestados, representando el 40%, mencionan que son muy buenos pero el 14% (26 estudiantes) indican que son buenos., pero el 44% menciona la excelencia (83).

Finalmente, en la R3., “Desearía que las autoridades, administrativos y profesores sean respetuosos con los estudiantes”, indica que en su mayoría con el 42% (79 personas), que son muy buenos al igual que excelentes. En la pregunta R4.” Espera NO recibir algún tipo amenaza por parte de las autoridades y/o docentes en su proceso formativo”, el 49% recae en lo excelente siendo su mayoría (92 personas)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la responsabilidad, refleja que la mayoría de estudiantes en la provincia de Pichincha, tiene mayor expectativa de mejorar la calidad para que se encuentren satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

### Dimensión de Confianza o empatía



**Gráfico 10 Tabulación de las expectativas – Confianza o empatía**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e interpretación:

En la Confianza o empatía, conforman 4 preguntas. Las encuestas respondidas por 187 estudiantes de las Instituciones de educación superior, muestran que según la pregunta E1: “Desearía que en el IST se oferten carreras en horarios flexibles”, indica que 31 de ellas; es decir, el 17% considera buena, el 33% consideran muy buena (61 personas) y el 47% que indica excelente (88 personas); es decir, la mayoría.

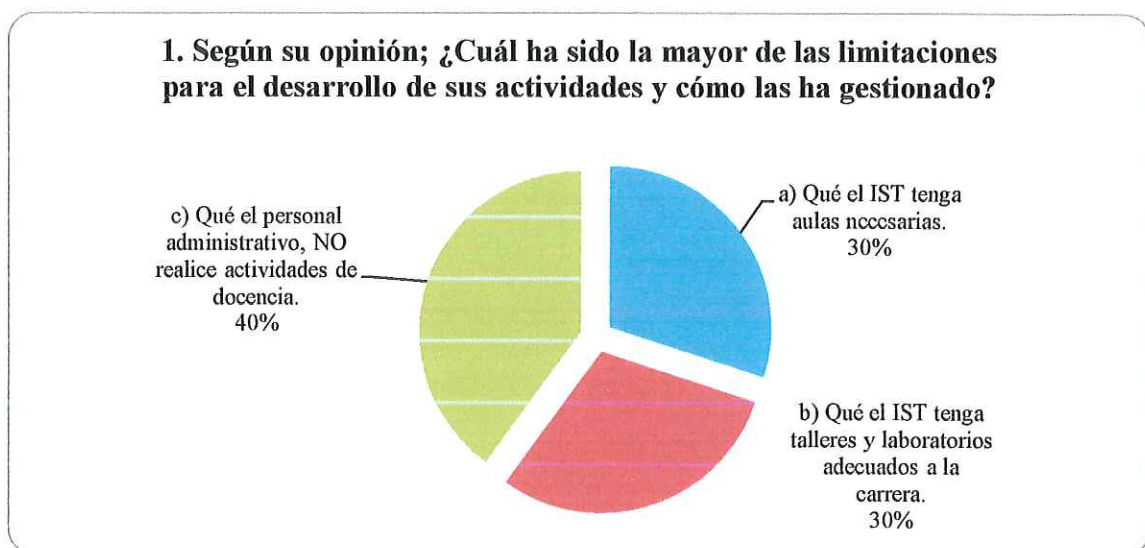
Por otro lado, en la pregunta E2., “Desearía que el IST apoye al estudiante con clases personalizadas”, 71 de los encuestados, representando el 38%, mencionan que son muy buenos pero el 17% (32 estudiantes) indican que son buenos y en su mayoría el 41% buscan la excelencia que corresponden a 76 estudiantes.

En la E3., “Desearía que en cada nivel se cumpla con las horas total del plan de estudios”, indica que en su mayoría con el 45% (84 personas), que requieren la excelencia y con el 35% muy bueno.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Confianza o empatía, refleja que la mayoría de estudiantes en la provincia de Pichincha, tiene mayor expectativa de mejorar la calidad para que se encuentren satisfechos con el servicio recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

### 6.1.3. Modelo Delphi – Entrevista a los expertos

#### Dimensión de Tangibilidad



**Gráfico 11** Tabulación de las entrevistas – Tangibilidad

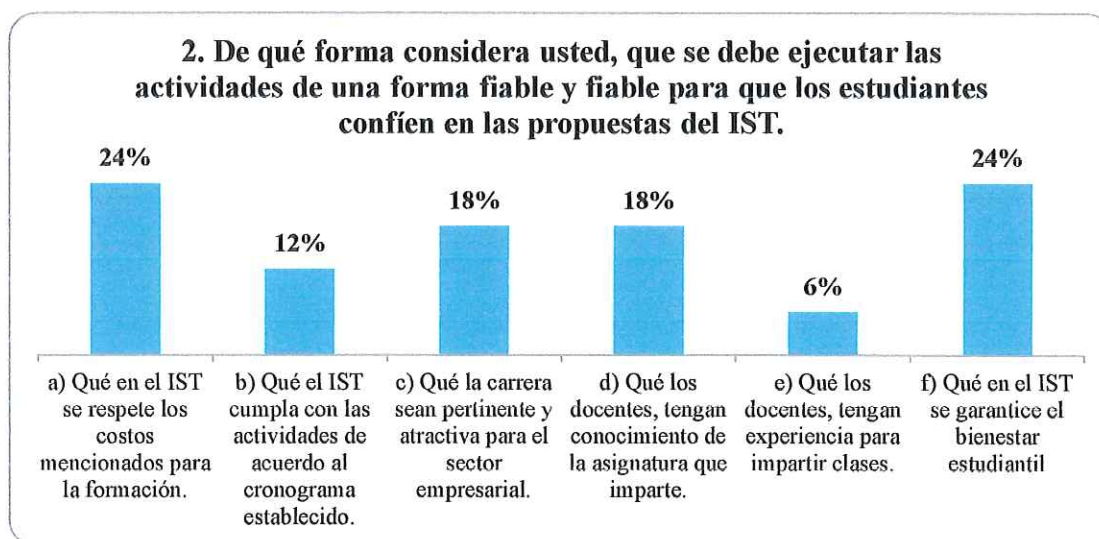
**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e interpretación:

Entre los expertos entrevistados que lideran algunos establecimientos de Educación Superior de nivel Tecnológico, se puede mencionar el 40% de ellos afirma que como principal inconveniente en las instituciones, es permitir que el personal administrativo ejecute actividades de docencia. Por otra parte, el 30% manifiesta que es la inexistencia de aulas necesarias y el otro 30% que no todas las carreras poseen talleres y laboratorios debidamente equipados, siendo estos impedimentos principales para el ejercicio de las actividades de formación, y de esta manera garantizar una educación de calidad y por ende un servicio eficiente a la ciudadanía que acuden a estas instituciones de formación.

### Dimensión de Fiabilidad



**Gráfico 12 Tabulación de las entrevistas – Fiabilidad**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

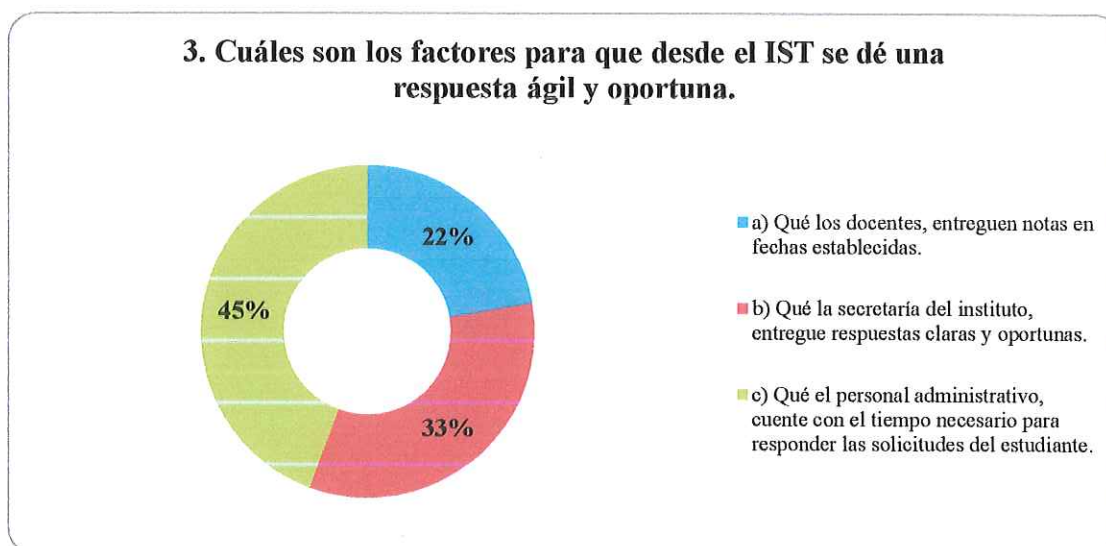
### Análisis e interpretación:

Los Institutos Superiores Tecnológicos, con la finalidad de garantizar la Fiabilidad de sus estudiantes y de la sociedad en general, según los expertos, el 47% de ellos mencionan que bajo la consideración que la educación es un derecho irrenunciable, se debe operar en el

sistema educativo, ofertando carreras que pertinentes y a un costo accesible para la localidad y deben garantizar el bienestar estudiantil. De la misma manera el 41% de ellos afirman que las carreras que oferten estos establecimientos deben ser pertinentes a la localidad productiva y a la vez los profesionales deben estar guiados por docentes que tengan conocimiento y experiencia.

Por otra parte, el 12% de sus opiniones mencionan que todos los IST deben cumplir con las actividades programadas de tal forma que se encuentren sujetos a una planificación del sistema educativo.

### Dimensión de Capacidad de Respuesta



**Gráfico 13 Tabulación de las entrevistas – Capacidad de Respuesta**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

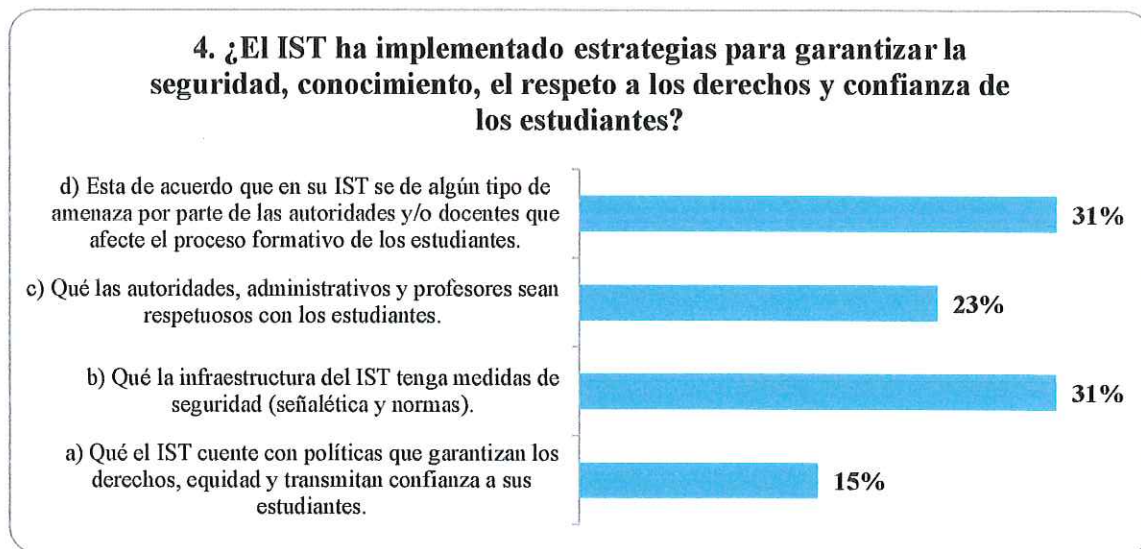
### Análisis e interpretación:

El 44% de los expertos entrevistados definen que un Instituto para garantizar el servicio y lo estudiantes tengan la información necesaria, para que puedan tomar una decisión, es importante contar con personal administrativo para que den respuesta a los requerimientos de manera inmediata. Seguidamente el 33% relatan que estas actividades al ser específicas



las debe realizar la secretaria institucional. Y de la misma manera el 22% de ellos explican que la responsabilidad de respuesta inmediata también las tiene el docente al cumplir con los procesos de enseñanza y entrega de notas.

### Dimensión de Responsabilidad



**Gráfico 14 Tabulación de las entrevistas – Responsabilidad**

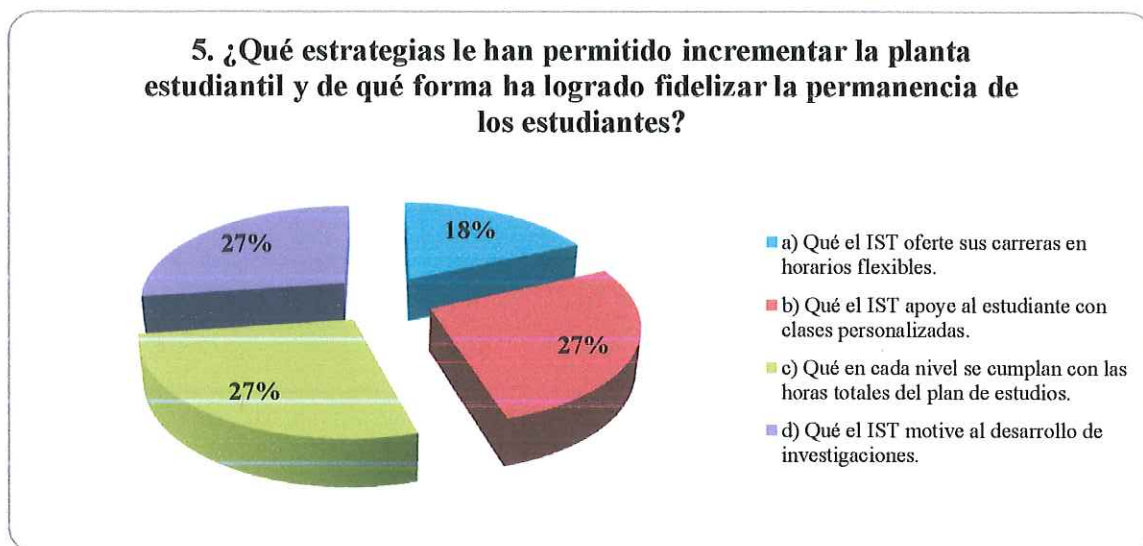
**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis e interpretación:

El 31% de los conocedores del sistema educativo superior, manifiestan que la seguridad de los estudiantes se garantiza cuando se cuenta con infraestructura adecuada y segura, que cuente con medidas de Seguridad. A la vez la misma proporción de expertos, mencionan que el estudiante durante su proceso formativo, no debe estar atado a ningún tipo de amenaza ni presión dentro del establecimiento. Definiendo que el 23% expresan que esto se lograría, siempre y cuando el personal administrativo y profesores sean respetuosos con los estudiantes. Por tanto, el respaldo del 15% de ellos recomienda que es importante contar con políticas que garantizan los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes.

## Dimensión de Confianza - Empatía



**Gráfico 15 Tabulación de las entrevistas – Confianza o empatía**

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis e interpretación:**

Los establecimientos educativos, con la finalidad de incrementar su planta docente y fidelizar la permanencia de los estudiantes, según los expertos, el 27% indican que para llegar a esto es importante que el docente de clases personalizadas, el otro 27% recomienda que con el cumplimiento de la hora programada en el plan de estudio y la misma proporción de entrevistado recomienda que se debe incentivar al desarrollo de investigaciones.

## **7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL**

Una vez que se cuenta con la información levantada, referente a las encuestas de la Perspectiva y Expectativa, se procede a verificar la confiabilidad de los instrumentos utilizados mediante el análisis del alfa de Cronbach, sobre las 190 encuestas aplicadas en cada una según su tipo (Perspectiva y Expectativa).

El coeficiente de Cronbach evalúa la fiabilidad interna de las variables, demostrando así que dentro de una investigación exploratoria, los valores alcanzados son inferiores a 0,50 cada ítem consultado tiene una baja fiabilidad, por tanto , en este caso es importante eliminar aquel que no demuestre veracidad; mientras que si se encuentran a partir de 0,5 hasta llegar a 1 tienen una alta verosimilitud, según menciona la valoración de Nunnally (1967, p.226), en la publicación descrita por (Valenzuela, Buentello, & Gomez, 2016).

### 7.1. Análisis de fiabilidad de la muestra poblacional

Para realizar el análisis de fiabilidad de la muestra poblacional, se realiza en su totalidad de la información, considerando cada modelo de la encuesta (perspectiva y expectativa), posterior a este estudio, se procederá describir los resultados de cada uno de sus modelos por los apartados que lo conforman.

**Tabla 1** Coeficiente de Cronbach de la muestra poblacional Perspectiva y Expectativa.

<b>Servqual</b>	<b>Coeficiente de Cronbach</b>	<b>Nº de Elementos</b>
<b>Perspectiva</b>	0,936	20
<b>Expectativa</b>	0,943	20

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

Los resultados descritos en la presente tabla demuestran la confiabilidad de cada uno de los instrumentos según la aplicación del Modelo Servqual; en este sentido, los dos tipos de encuestas tanto Perspectivas como las Expectativas al encontrarse sobre 0,50 y muy cercano a 1 presentan características similares en su confiabilidad de los instrumentos.

De la misma manera a continuación se describe por cada uno de los apartados que lo conforman cada modelo.

**Tabla 2** Coeficiente de Cronbach Perspectiva y Expectativa, según su Dimensión

DIMENSIONES	Alfa de Cronbach		
	Nº Items	Percepción	Expectativa
Tangibilidad	3	0,692	0,781
Fiabilidad	6	0,865	0,871
Capacidad de respuesta	3	0,822	0,831
Responsabilidad	4	0,719	0,791
Confianza o empatía	4	0,803	0,865
<b>TOTAL ELEMENTOS</b>	<b>20</b>		

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

En esta tabla se evidencia que dentro del modelo de encuestas de la Perspectiva se han planteado 20 preguntas de las cuales se encuentran distribuidas en 5 grupos (dimensiones), mismos que al encontrarse por sobre 0,50, se deduce que se cuenta con resultados favorables provenientes de instrumentos fiables. En este sentido, de la misma manera al evaluar a la misma cantidad de preguntas y clasificadas en la misma cantidad de grupos, las encuestas del modelo de las Expectativas, nos arrojan resultados favorables y fiables.

### 7.1.1. Calculo de brechas entre Perspectivas y Expectativas

**Tabla 3** Brechas del Coeficiente de Cronbach y medias de la Perspectiva y Expectativa, según su Dimensión

DIMENSIONES	Nº Items	Percepción		Expectativa		Brechas	
		Alfa de Cronbach	Medias	Alfa de Cronbach	Medias	Alfa de Cronbach	Medias
Tangibilidad	3	0,692	10,94	0,781	12,02	-0,089	-1,08
Fiabilidad	6	0,865	23,04	0,871	25,01	-0,006	-1,97
Capacidad de respuesta	3	0,822	10,68	0,831	12,84	-0,009	-2,16
Responsabilidad	4	0,719	14,75	0,791	16,88	-0,072	-2,13
Confianza o empatía	4	0,803	15,28	0,865	16,98	-0,062	-1,7
<b>TOTAL ELEMENTOS</b>	<b>20</b>						

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

Según la tabla presentada, se evidencia, que existe una brecha entre la Percepción y Expectativas de los encuestados, lo que implica que se debe proponer estrategias con la finalidad de mejorar constantemente la calidad del servicio de las Instituciones de Educación Superior Particular. En este sentido, de acuerdo a los resultados se aprecia que la categoría más baja a la cual se la debe dar un tratamiento es a la Capacidad de Respuesta y a la Responsabilidad, debido a que el resultado de sus medias son los más bajos arrojados de -2,16 y -2,13 en su orden, esto se debe a que varios estudiantes de los diferentes establecimientos, demuestran que la calidad de servicio está implícito en las preguntas: Desearía que los docentes, entreguen notas en fechas establecidas; Desearía que la secretaría del instituto, entregue respuestas claras y oportunas; Desearía que el personal administrativo, tenga el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante; Desearía que el IST cuente con políticas que garantizan los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes; Desearía que la infraestructura tenga medidas de seguridad (señalética y normas); Desearía que las autoridades, administrativos y profesores sean respetuosos con los estudiantes; Espera NO recibir algún tipo amenaza por parte de las autoridades y/o docentes en su proceso formativo.

### **7.1.2. Análisis e interpretación de la aplicación del modelo Delphi**

La metodología Delphi, busca conocer la opinión de las autoridades de los ISTP o también conocidos como expertos, sobre las actividades internas que se ejecutan dentro de la institución e identificando los elementos planteados dentro de uno de los objetivos de la investigación.

Para su desarrollo, implica contar con información a la mano, levantada mediante entrevistas a los actores denominados expertos; de tal forma que se identifica cierta similitud de opiniones que entre ellos nos proporcionen, eliminando aquellas que no son tan influyentes en el estudio, generándose a partir de varias rondas de preguntas y opiniones.

## Alternativas valoradas como aspectos relevantes

### Primera Ronda

Con la finalidad de tener similitud en la información que se está levantando, se consideran las mismas preguntas y opciones planteadas en el modelo Servqual.

**Tabla 4** Respuesta de los expertos entrevistados

DIMENSIÓN	PREGUNTA	ALTERNATIVAS	Nº RESPUESTAS
<b>TANGIBILIDAD</b>	1. Según su opinión; ¿Cuál ha sido la mayor de las limitaciones para el desarrollo de sus actividades y cómo las ha gestionado?	a) Qué el IST tenga aulas necesarias. b) Qué el IST tenga talleres y laboratorios adecuados a la carrera. c) Qué el personal administrativo, NO realice actividades de docencia.	<b>10</b>
<b>FIABILIDAD</b>	2. De qué forma considera usted, que se debe ejecutar las actividades de una forma fiable y fiable para que los estudiantes confien en las propuestas del IST.	a) Qué en el IST se respete los costos mencionados para la formación. b) Qué el IST cumpla con las actividades de acuerdo al cronograma establecido. c) Qué la carrera sean pertinente y atractiva para el sector empresarial. d) Qué los docentes, tengan conocimiento de la asignatura que imparte. e) Qué los docentes, tengan experiencia para impartir clases. f) Qué en el IST se garantice el bienestar estudiantil	<b>17</b>
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	3. Cuáles son los factores para que desde el IST se dé	a) Qué los docentes, entreguen notas en fechas establecidas.	<b>9</b>

	una respuesta ágil y oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Qué la secretaría del instituto, entregue respuestas claras y oportunas.</li> <li>c) Qué el personal administrativo, cuente con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDAD</b>	4. ¿El IST ha implementado estrategias para garantizar la seguridad, conocimiento, el respeto a los derechos y confianza de los estudiantes?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Qué el IST cuente con políticas que garantizan los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes.</li> <li>b) Qué la infraestructura del IST tenga medidas de seguridad (señalética y normas).</li> <li>c) Qué las autoridades, administrativos y profesores sean respetuosos con los estudiantes.</li> <li>d) Está de acuerdo que en su IST se de algún tipo de amenaza por parte de las autoridades y/o docentes que afecte el proceso formativo de los estudiantes.</li> </ul>	<b>13</b>
<b>CONFIANZA EMPATÍA</b>	5. ¿Qué estrategias le han permitido incrementar la planta estudiantil y de qué forma ha logrado fidelizar la permanencia de los estudiantes?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Qué el IST oferte sus carreras en horarios flexibles.</li> <li>b) Qué el IST apoye al estudiante con clases personalizadas.</li> <li>c) Qué en cada nivel se cumplan con las horas totales del plan de estudios.</li> <li>d) Qué el IST motive al desarrollo de investigaciones.</li> </ul>	<b>11</b>

**Fuente:** Investigación de campo – entrevista, Excel

**Elaborado por:** Los Autores

Según la tabla descrita, el modelo Delphi presenta 5 preguntas y 20 alternativas de respuestas, con la finalidad de homologar las respuestas y contar con respuestas enfocadas al estudio. Como primera ronda se considera a las opciones acertadas por parte de los entrevistados y como segunda ronda se enfoca a la asignación de pesos según la importancia que ellos consideran a las 5 dimensiones del estudio.

## Pesos y dimensiones

### Segunda Ronda

**Tabla 5** Valoración de los expertos entrevistados por las Dimensiones, según la importancia.

DIMENSIÓN	VALORACIÓN EXPERTOS	PROPORCIÓN	PESOS DE LOS EXPERTOS
TANGIBILIDAD	14	23,3%	2,3
FIABILIDAD	16	26,7%	2,7
CAPACIDAD DE RESPUESTA	17	28,3%	2,8
RESPONSABILIDAD	7	11,7%	1,2
CONFIANZA EMPATÍA	6	10,0%	1,0
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Investigación de campo – entrevista, Excel

**Elaborado por:** Los Autores

De acuerdo a la opinión de los expertos, consideran que entre las cinco (5) dimensiones del modelo Servqual, el grupo más influyente en la calidad del servicio, es la Capacidad de Respuesta que Identifica la disposición para ayudar a los alumnos y para prestarles un servicio rápido, puntuando 2,8/10, seguido por la Fiabilidad, siendo este el que conoce la habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa, esta dimensión en la asignación de peso se brinda una puntuación de 2,7/10 y en tercera posición la dimensión de la Tangibilidad donde se garantiza la Apariencia física de la infraestructura, equipos, material de comunicación y su personal que se encargará de la ejecución de los procesos, donde asignan una valoración de 2,3/10; siendo estos los componentes principales que garantizan la calidad del servicio, sin dejar de lado las otras dimensiones que son evaluados a profundidad por los organismos rectores de Educación Superior.



## **Confirmación de hipótesis**

Una vez identificado los problemas en los que se concentran la calidad de servicio, es importante ejecutar una prueba de hipótesis, para lo cual se analizará en función de los resultados encontrados según lo descrito en la escala de Likert. En esta investigación para la verificación de hipótesis se aplicará el test de Wilconxon, debido a que es una prueba no paramétrica, cuenta con dos (2) muestras relacionadas y cumple con características que pide el modelo:

- Son independientes,
- Ordinales,
- Las muestras deben ser apareadas o similares,
- Se contrastan las 2 variables provenientes de las encuestas perspectivas y expectativas
- Nivel de significancia del 5%.

La aplicación de la prueba de Wilconxon, implica el cumplimiento de cuatro (4) pasos:

### **Paso 1: Definición de Hipótesis.**

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa en la educación superior no se relaciona con la calidad del servicio.

**H<sub>1</sub>:** La gestión administrativa en la educación superior si se relaciona con la calidad del servicio.

### **Paso 2: Tipo de prueba**

Como se mencionó anteriormente se utilizará el test de Wilconxon, para su confirmación se utilizará el 5% de significancia, analizando tanto de las encuestas de la Perspectiva como de la Expectativa la categoría Capacidad de Respuesta.

### **Items en el que se identifica la problemática**

Para la identificación de la pregunta con vulnerabilidad en donde se presenta el problema, se toma en consideración un resultado cercano o igual al promedio de las medias tanto de las encuestas del modelo la perspectiva para posterior aplicar la prueba.

**Tabla 6** Cálculo estadístico - Vulnerabilidad de la Dimensión con más afectación

<b>PERSPECTIVA</b>	<b>Media de la escala</b>
<b>Componente: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	
C1.Los docentes, entregan notas en fechas establecidas.	7,21
C2.La secretaría del instituto, entrega respuestas claras y oportunas.	7,05
C3.El personal administrativo, cuenta con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.	7,10

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

A este respecto, se elige la pregunta C3 lo que implica que la misma pregunta de la Perspectiva influirá en la Expectativa, en el sentido de mejora.

#### **Pregunta modelo Perspectiva**

C3. El personal administrativo, cuenta con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.

#### **Pregunta modelo Expectativa**

C3. Desearía que el personal administrativo, tenga el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.

#### **Paso 3: Descripción del estadístico de prueba**

Con la finalidad de identificar qué tipo de prueba debemos aplicar, se analiza Z de Kolmogorov-Smirnov, en el que la variable de *Diferencias*, se calcula (*P-valor*), demostrando que si nos arroja valores menores al 5% (0,05) indica que no tiene una distribución normal; por tanto, no se puede aplicar una prueba estadística paramétrica; en tal virtud, se confirma que en el estudio es necesario utilizar una prueba estadística No paramétrica.

**Tabla 7** Identificación del estadístico de prueba a utilizar

Parámetro	Modelo Servqual		
	Perspectiva	Expectativa	Diferencias
Media	3,58	4,3850	0,8270
Desviación Estándar	1,132	0,79066	1,32383
Varianza	1,282	0,625	1,753
Z(K-S)	3,224	4,619	2,491
P - valor	0,000	0,000	0,000

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

Los valores encontrados, demuestran que la hipótesis se debe identificar mediante la aplicación prueba estadística No paramétrica, en este caso utilizaremos la de Wilconxon.

#### Aplicación del estadístico de prueba de Wilconxon

**Tabla 8** Confirmación de test Wilcoxon - Contraste del estadístico

Estadísticos de contraste <sup>a</sup>	
	C3E - C3.El personal administrativo, cuenta con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.
Z	-7,226 <sup>b</sup>
Sig. (bilateral)	asintót. 0,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

El dato “W” calculado en SPSS, corresponde a: (Z) -7,226 y el valor de P-valor es: 0,000

#### Paso 4: Regla de decisión

Según los resultados encontrados al aplicar la prueba no paramétrica de Wilcoxon, se concluye de manera estadística:

Se rechaza  $H_0$ , si  $P\text{-valor} \leq \alpha$  (insignificancia- Sig. asintót.). Es así como,  $0,000 \leq 0,05$  o (5%), entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ),

concluyendo la investigación como: “La gestión administrativa en la educación superior si se relaciona con la calidad del servicio”.

Estos resultados reflejan que es una gran necesidad para los estudiantes que mejore el servicio interno dentro de las Instituciones de Educación Superior Particular, dado que los resultados demuestran en la expectativa que tienen frente a su percepción de lo que actualmente reciben.

## **8. DESCRIPCIÓN DEL IMPACTO ACTUAL O POTENCIAL DE LOS RESULTADOS**

### **8.1. Generación de nuevo conocimiento a nivel mundial**

La evolución en la atención al cliente, parte de los estándares de calidad de la normalización internacional ISO en los años 40`s, asimismo, en los años 80`s se cuenta con la primera encuesta en línea.

En la década de los 90`s el centro de la atención de las empresas están enfocadas a los clientes y a satisfacer sus necesidades. En base al viejo adagio “el cliente siempre tiene la razón” se ha trabajado poniendo éstos en el puesto más importante para la toma de decisiones. Es el inicio de las estrategias de marketing como regalos hacia los clientes para la fidelidad de los mismos.

Actualmente hay que añadir que además de la atención al cliente “cara a cara”, se debe añadir los canales de comunicación; es decir, que a los conocidos teléfonos y correo electrónico y con la aparición del internet es más fácil personalizar el servicio debiendo sumar el chat y la aparición de las redes sociales que han hecho que la atención al cliente sea mejor llevarla a cabo sin dejar de lado la calidad y excelencia de la misma. Además, se considera que el 71% de clientes que tienen una buena experiencia en atención en las redes sociales, recomendaría la empresa.

En redes sociales por ejemplo es muy común que antes de adquirir un producto, las personas se fijen en los comentarios y experiencias de la gente para adquirirlo. Anteriormente el concepto de calidad en la atención al cliente, se encontraba establecida en las empresas

grandes, pero actualmente se ha comprobado que es un tema de supervivencia tanto para las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas.

## **8.2. Aporte para el desarrollo del país**

Las aplicaciones de la presente investigación contarán con los siguientes beneficiarios: Institutos Superiores Tecnológicos particulares del Distrito Metropolitano de Quito sector Norte; sin embargo, para mejor control y monitoreo se lo realizará en el Instituto Superior Tecnológico Japón, el mismo que aporta a la calidad en la educación superior para el desarrollo profesional y social.

- **Ubicación**

**País:** Ecuador

**Provincia:** Pichincha

**Cantón:** Quito

**Sector:** Zona Norte.

**Parroquia:** Pomásqui

## **9. JUSTIFICACIÓN**

La administración moderna, hace que las empresas e instituciones actualmente se constituyan con la finalidad de satisfacer una necesidad, es por esta razón que la atención al cliente es tan vital para el desarrollo y competitividad de la misma, dando la importancia necesaria a este punto. Existen varios factores que las instituciones de educación superior deben tomar en cuenta para tener éxito en la atención al cliente como son el Talento humano, método, personas, ambiente laboral, etc. que bajo una investigación específica logrará detectar las falencias y errores con el fin de tomar las mejores decisiones que se apliquen de manera correcta y que sea un referente de la calidad del servicio.

Para ello se incorporarán herramientas técnicas de calidad para así tomar correctivos para la mejora continua y el control de su ejecución. Una propuesta bien definida, tendrá como resultado una excelente atención al cliente

Dentro del sistema de educación superior, si no existe una buena atención al cliente (comunidad educativa y potenciales estudiantes) y una formación académica de calidad, la trayectoria institucional será corta porque perderá credibilidad ya que sus consumidores son exigentes y tienen un gran poder de decisión y tal vez no vuelvan.

No hay que descartar la importancia que se tiene al fidelizar a los clientes ya que pueden incorporar a otras personas referidas o simplemente ahuyentarlas con un mal testimonio.

Por esta razón entonces no debemos olvidar que el cliente es al que se debe tener presente en todo momento, siempre debemos satisfacer sus necesidades haciendo algún esfuerzo extra, proteger la credibilidad cumpliendo todo lo que se le prometa, brindar un excelente trato manejando una comunicación asertiva porque existe contacto directo, intentar fallar en lo mínimo y de ser factible no fallar, capacitar y motivar a los colaboradores de la empresa para que se encuentren felices y estables en sus puestos de trabajo y eso evidentemente se transmita, siempre una buena atención puede ser mejorada, tomar en cuenta todas las sugerencias y quejas para evitar volverlas a cometer y trabajar en equipo llevando política y creando una excelente cultura organizacional.

## **10. PROPUESTA**

### **10.1. Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Definir las funciones adecuadas dentro del área de secretaría a partir del análisis del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI), a fin de garantizar la calidad de servicio en el año 2020.

#### **Objetivo Específico**

- Conocer las problemáticas de la calidad del servicio del Instituto Superior en análisis.

- Identificar la misión, visión, valores y políticas institucionales.
- Contar con un protocolo de atención al cliente beneficiario (ciudadano)

## **10.2. Análisis De Factibilidad**

### **Técnico**

La presente propuesta, al tratarse de las instituciones de educación superior particular, es importante tener presente las diferentes normativas y reglamentos estipulados por el sistema de educación superior, (LOES), Reglamento de Sanciones, Reglamento de Régimen Académico, Reglamento de carrera; siendo estos los que permiten aclarar las limitaciones y a la vez contribuyen en dar lineamientos de los procesos que ejecutan dentro de cada establecimiento para dar un buen servicio a la ciudadanía.

### **Organizacional**

El instituto en estudio que se plantea ejecutar la propuesta, cuenta con una estructura organizacional; sin embargo, se evidencia la inexistencia de unidades básicas que se encuentran directamente relacionadas con la atención al cliente, mismos que son la imagen institucional como referente básico de la calidad de servicio que se brinda a los posibles estudiantes, representantes corporativos y comunidad en general, debido a que estos actores se acercan a la institución en busca de información, aclarar inquietudes o recibir un servicio; por tanto, la gestión que realiza actualmente esta unidad, no cuenta con una línea base definida; en tal virtud, lo que se quiere a través de esta propuesta es solventar las necesidades y dar un valor agregado a sus funciones que tradicionalmente realizan acorde a sus habilidades, conocimientos y experiencias.

### **Legal**

De acuerdo al análisis realizado a la organización, no cuenta con instrumentos legales que limiten la generación de la presente propuesta, misma que contribuirá al desarrollo de las

actividades, mediante la optimización de recursos, agilización de trámites, garantizando el buen trato, respuestas claras, en beneficio de la calidad de servicio.

### **Económico financiero**

La actual propuesta será compartida y socializada a los integrantes de la unidad de secretaría del establecimiento de educación superior y su implementación no incurrirá ningún costo.

### **10.3. Fortalecimiento de la capacidad científica**

#### **10.3.1. Fundamentación Científica – Técnica**

Para la fundamentación científica se hace mención al aporte que hizo Henry Fayol con la división de trabajo por lo que cada empresa o institución está dividida en áreas en las cuales estarán los colaboradores más adecuados para que ejerzan tales funciones una vez motivados, capacitados y bajo la experiencia, rompiendo así las prácticas de que todos los trabajadores hacen de todo y que al contrario son menos productivos o recaen en trabajos mal hechos que requieren ser realizados por reiteradas ocasiones invirtiendo mal el tiempo y los costos institucionales.

Para la aplicación de las técnicas, según Gehisy (2017) manifiesta la identificación de 7 herramientas básicas para la solución de problemas relacionadas a la calidad, las mismas que se encuentran en contraste con los métodos estadísticos más avanzados. Una vez divulgadas por Kaoru Ishikawa que era un profesor de ingeniería en la Universidad de Tokio, se extendió la información a nivel mundial y actualmente se las conoce como “herramientas básicas para la mejora de la calidad” o también, “las 7 herramientas básicas de Ishikawa” en su libro “Guía del control de calidad” las mismas que son:

1. Diagrama Causa – Efecto (se llama también diagrama de Ishikawa o espina de pescado).
2. Diagrama de flujo.
3. Hojas de verificación o de chequeo.
4. Diagrama de Pareto.
5. Histogramas.



6. Diagramas o gráfico de control.
7. Diagramas de dispersión.

#### **10.4. Metodología**

Una vez comprendidas las herramientas básicas para la solución de problemas relacionadas a la calidad, que se presentan en la organización, se ha considerado como guía el uso del diagrama de Ishikawa; dando solución a los resultados obtenidos en el levantamiento; por lo cual, es importante aterrizar al análisis de la organización interna de la institución seleccionada, de tal forma que no sea necesario la aplicación de un modelo incluyente a toda la organización, sino fortalecer y dar lineamientos a las unidades en donde se genere la atención al usuario, misma que son los departamentos base en donde nace la calidad del servicio que percibe el cliente interno y externo.

Para su aplicabilidad se realiza un análisis a sus componentes estratégicos organizacionales, siendo estos factores la columna vertebral de la institución para lo cual es pertinente proponer lo siguiente:

- Identificar las problemáticas de la calidad del servicio del Instituto Superior en análisis.
- Proponer nuevas unidades y responsabilidades en la estructura organizacional de la institución
- Elaborar componentes inexistentes a fin de fortalecer la planificación estratégica institucional.
- Describir las técnicas aplicables al momento de atender al cliente beneficiario (interno y externo).

#### **Materiales**

El estudio realizado, proporcionó resultados en los que se identifica la situación actual en que se desenvuelven los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito, encontrando una brecha existente entre el servicio percibido frente al buen servicio que esperan mediante el análisis de cinco elementos como son: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Responsabilidad, y Confianza o empatía. En tal virtud,

de todos los resultados más bajos y debe ser atendidos es la Capacidad de respuesta, puesto que este componente es la imagen de la calidad de servicio que se entrega en la institución, donde la mayoría de los encuestados respondieron a las siguientes preguntas: ¿La secretaría del instituto, entrega respuestas claras y oportunas?, ¿El personal administrativo, cuenta con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante?, y ¿Los docentes, entregan notas en fechas establecidas?. Para lo cual, con la finalidad de dar más profundidad al estudio, se toman las dos preguntas primeras ante mencionadas.

**Fases Metodológicas:** El desarrollo de la propuesta está compuesto por tres (3) fases metodológicas. (*Ver Anexo 4*)

## **10.5. Contribución a la solución de problemas específicos**

### **10.5.1. Desarrollo Metodológico de las Fases**

#### **10.5.1.1. FASE 1: Conocer las problemáticas de la calidad del servicio del Instituto Superior en análisis.**

##### **Etapa 1**

**Describir las causas y sub causas de la calidad de servicio del Instituto Superior Tecnológico Japón.**

De las herramientas expuestas, para el presente estudio se ha considerado el diagrama de Ishikawa o espinas de pez, el mismo que permite identificar las causas y efectos del problema principal, el cual se expresa a continuación.

#### **DIAGRAMA DE ISHIKAWA O CAUSA EFECTO**

La siguiente representación gráfica como herramienta de gestión de calidad, permite visualizar las causas que explican el problema detectado, con el fin de tomar mejores decisiones ya que la explicación va más allá de solo causa sino también de sub causas que permiten ser más específicos en nuestro análisis, además de ello dicha construcción se ha ido elaborando cuestionándonos el porqué del efecto detectado (problema central) y de cada causa.

## **DIAGRAMA CAUSA - EFECTO:** (*Ver Anexo 5*)

### **Interpretación:**

En la aplicación del Diagrama de Ishikawa para conocer las causas y sub causas del problema detectado, se puede evidenciar que: Las causas son: Persona, Método, Ambiente Laboral y Talento Humano, los mismos que al investigar las sub causas presenta a mayor detalle el por qué la falta de atención al cliente, entre estas mencionamos: mala actitud, impuntualidad, desorganización, mala comunicación, falta de capacitación, uso inapropiado del uniforme, Mal proceso, falta de manual de funciones, falta de cultura y clima organizacional, falta de espacio, chismes, música inapropiada, mantenimiento, perfil inadecuado, falta de inducción, rotación del personal.

\*Fortalecimiento de la investigación del Instituto Tecnológico Superior Japón

## **Etapa 2**

### **Reestructurar el organigrama estructural institucional.**

El Instituto Superior Tecnológico Japón actualmente cuenta con un Organigrama Estructural habilitante para el desarrollo de las actividades de la Matriz localizada en Quito parroquia Pomasquí y su Sede en Santo Domingo de los Tsáchilas; sin embargo, dentro de este no se cuenta con una unidad responsable de garantizar la calidad del Servicio Institucional, puesto que ciertas actividades se las realiza en la Unidad de Secretaría Académica y no posee el alcance suficiente para velar por el buen servicio institucional. De tal manera, en la siguiente gráfica se detalla una propuesta a fin de garantizar el servicio a los clientes internos y externos (estudiantes, comunidad académica y potenciales estudiantes). (*Ver Anexo 6*)

### **10.5.1.2. FASE 2: Identificar la misión, visión, valores y políticas institucionales.**

#### **Etapa 1**

##### **Establecer valores y políticas que garanticen la calidad del servicio institucional.**

En esta etapa, se describen los valores y políticas que deben involucrarse dentro de las actividades a fin de garantizar la calidad del servicio institucional. Actualmente el Instituto cuenta con una misión, visión; no obstante, es importante que estas sean fortalecidas mediante un puntado de una cultura organizacional a través de la descripción de los valores, siendo estos los imperantes dentro de la institución, acompañado de políticas rígidas para un buen ejercicio de las actividades definidas. (*Ver Anexo 7*)

Todas las personas que se encuentran en constante comunicación con los visitantes e interesados que ingresan al ISTJ, deben cumplir con la siguiente política:

##### **Políticas para garantizar la calidad del servicio a través de la atención al usuario.**

- Ser respetuosos con los estudiantes, docentes y ciudadanía, demostrando afecto y familiaridad institucional.
- Mantener una actitud positiva, tranquila y deliberante ante los problemas que se presenten.
- Responder oportunamente las necesidades de la comunidad académica (autoridades, docentes y estudiantes) y potenciales estudiantes.
- Definir límites de tiempo en respuesta a las solicitudes.
- Identificar las necesidades de los clientes internos y externos de la institución.
- Personal administrativo altamente capacitado y con conocimiento de los procesos internos.
- Crear canales de comunicación para una mejor comunicación con la comunidad educativa y potenciales estudiantes.
- Captar estudiantes con principios éticos y de comunicación.
- Llevar el uniforme adecuado para demostrar una buena imagen institucional.

**10.5.1.3. FASE 3: Contar con un protocolo de atención al cliente beneficiario (ciudadano).**

**Etapa 1**

**Detallar un protocolo de atención al cliente beneficiario**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO  
(COMUNIDAD ACADÉMICA Y ESTUDIANTES POTENCIALES).**

**Introducción**

El Instituto Superior Tecnológico Japón a fin de satisfacer las necesidades internas y externas del establecimiento y mejorar la calidad del servicio a través de la atención a aquellas personas que deseen información o ayuda para la ejecución de las actividades; se ha visto en la necesidad de contar con el presente protocolo para brindar de manera clara y oportuna el servicio a la comunidad educativa y actores externos que nos visitan.

Los diferentes canales de atención del instituto, son los siguientes:

**a) Ubicación**

El Instituto Superior Tecnológico se encuentra localizado en el cantón Quito, parroquia Pomasquí, en la calle Marieta de Veintenilla.

**b) Horario de atención al público:**

Lunes a sábado, en los horarios de 08:00 a 13:30 y 14:00 a 17:00.

**c) Vía telefónica:**

022356368 Ext. 101

**d) Correo electrónico:**

secretariatsj@gmail.com

**e) Formularios Electrónicos:**

Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Se encuentra disponible las 24 horas, en la página web de la institución.

**f) Buzón de Sugerencias físico**

Debe estar localizado en el primer piso de la Planta Administrativa (secretaría).

**g) Redes Sociales**

Facebook:

- Itsj Japón (Instituto Superior Tecnológico Japón)
- Instituto Superior Tecnológico Japón

Como recomendación de la información que se suba en las redes sociales, deben estar traducidas en al menos 2 idiomas.

Además, se debe dar respuestas inmediatas en línea.

## CONCEPTOS BÁSICOS

- **Clientes Internos y Externos:** Se describe a la comunidad académica, estudiantes potenciales y corporaciones externas.
- **Comunidad académica:** Hace referencia a las autoridades, docentes y estudiantes de la Institución.
- **Estudiantes potenciales:** Se hace mención a los futuros estudiantes que realizan consultas a fin de formar parte de la institución.
- **Corporaciones externas:** Son todas las instituciones públicas y privadas que desean llegar algún tipo de acuerdo con el Instituto.
- **Servicio:** Define al conjunto de actividades y estrategias con el fin de cumplir con los objetivos propuestos y obligaciones definidas.

De esta forma, una vez que se han definido los conceptos básicos, a continuación, se detallan los siguientes atributos:

### **ATRIBUTOS DE UN SERVICIO DE CALIDAD DEFINIDOS POR TODOS LOS CANALES**

- ✓ Tener una buena actitud para cumplir con las responsabilidades definidas dentro de las funciones.
- ✓ Actitud de servicio, deseo de servir al usuario.
- ✓ Conocimiento de las actividades y procesos internos a fin de solucionar los inconvenientes que se presentan.
- ✓ Dedicar el tiempo suficiente con la intencionalidad de dar respuesta a los requerimientos.
- ✓ Realizar las actividades en su debido orden a fin de agilizar y optimizar los recursos dentro de los procesos establecidos.
- ✓ Caracterizarse en el desarrollo de sus funciones por realizar un trabajo en equipo.

### **PARAMETROS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

- ✓ Ser respetuoso, escuchar y direccionar de manera clara y precisa, evitando el tecnicismo y abreviaturas, ser paciente; ofrecer otro tipo de solución sin emitir juicios que lo conduzcan a errores.
- ✓ Evitar ciertas conductas que muestren un comportamiento altivo, condescendiente o hacer esperar al ciudadano y/o usuario sin mediar explicación alguna por la tardanza.
- ✓ En el caso que uno de los usuarios actúa de manera violenta o grosera será obligatorio exigirle respeto de manera respetuosa. Si el usuario persiste en su actitud, la persona que se encuentra atendiendo al ciudadano deberá llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.
- ✓ Si el usuario efectúa un Reclamo, el empleado deberá escuchar con atención y a la vez formular preguntas necesarias para tener una comprensión exacta, con el objetivo de ofrecerle las alternativas pertinentes.

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL**

- ✓ Las personas encargadas y responsables de tener un contacto con los usuarios deberán:
- ✓ Ingresar a su jornada laboral, unos minutos antes a lo establecido en el horario regular.
- ✓ El personal de limpieza y mantenimiento, debe mantener las instalaciones en óptimas condiciones.
- ✓ Guardar los artículos personales que no sean necesarios para el desarrollo de las actividades, dentro de los espacios asignados.
- ✓ No colocar en los espacios de trabajo, artículos distractores como fotos, radios, periódicos, revista, adornos o juguetes.
- ✓ Los puestos de trabajo deben estar libre de comidas y bebidas.
- ✓ Revisar diariamente si se cuenta con lo necesario como: instrumentos e insumos de escritorio necesarios.
- ✓ Archivar de manera inmediata los expedientes y documentación receptada.

## **PUERTAS DE ACCESO INSTITUCIONAL**

- ✓ Dar la bienvenida a toda la persona que ingresa a la institución.
- ✓ Orientar a los usuarios e interesados a los diferentes departamentos que desean acudir.
- ✓ Efectuar una revisión a la pertenencia, generando confianza en el usuario y miembros de la comunidad educativa.
- ✓ Despedir al usuario.

## **DENTRO DE LAS INSTALACIONES DEL INSTITUTO**

- ✓ Siempre saludar con una sonrisa, mirando a los ojos y siempre encontrarse predispuesto para ayudar a resolver su necesidad.
- ✓ Siempre dirigirse a las personas anteponiendo la palabra señor, señora, señorita sin discriminar a nadie.
- ✓ Dar la atención a la persona de principio a fin guiándolo en el proceso que esté realizando y de ser necesario acompañarlo o derivando a otra persona sin hablar mal de ésta.



- ✓ Dirigirse a las personas en un tono moderado (no gritar) y autocontrol en el caso de algún inconveniente.
- ✓ Dar información actualizada en el caso que lo requieran y de ser necesario sugerir para una capacitación sobre el tema.
- ✓ Contestar las llamadas telefónicas (no dejar sin hacerlo) aún para decirle que en ese momento no le puede atender y que le llame más tarde (en 5 min. Etc.) hasta que se desocupe del cliente presencial.
- ✓ El cliente presencial tiene preferencia por lo que no se debe conversar por teléfono ni con otra persona y tampoco chatear mientras el ciudadano es atendido (a menos que sea necesario para solventar su necesidad)
- ✓ Tratar a los ciudadanos de la misma manera como si fueran familiares o amigos.
- ✓ Hablarle a la persona atendida con la verdad, pero siempre presto a ayudarlo a solventar su necesidad.
- ✓ Contactarse con el ciudadano si no se pudo gestionar su requerimiento e indicar las razones (dando a conocer que está preocupado).

#### **BRINDAR ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL**

- ✓ Siempre se dará atención preferencial a las personas con discapacidad y mental, adultos mayores o analfabetos, mujeres embarazadas o con niños en brazos.

#### **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

- ✓ Contestar el teléfono antes de la tercera timbrada
- ✓ Saludar de la siguiente manera: Secretaría del ISTJ le saluda, María Pérez lo está atendiendo, ¿en qué lo puedo ayudar?
- ✓ Dar la atención al cliente durante todo el momento que dure la llamada, si en ese momento no puede ser resuelta la petición, se deberá planificar otra llamada (la misma que debe hacerse)
- ✓ Si hay que transferir la llamada se deberá explicar las razones y el tiempo que le tomará la espera, no colgar antes de que se transfiera asegurándose que se puso en contacto
- ✓ Despedirse siempre amablemente diciendo señor, señora y/o llamarlo por el nombre

- ✓ Esperar que el cliente cuelgue.

## **BUZON DE SUGERENCIAS**

- ✓ Revisar que se encuentre el formato y un esfero para que éste sea llenado con las sugerencias y peticiones de los clientes
- ✓ Realizar un cronograma indicando el periodo de la apertura de éste buzón
- ✓ Elaborar informe que permita resumir las actividades sugeridas
- ✓ Socializar los datos extraídos del buzón de sugerencia e indicar los correctivos que se estén llevando dentro del instituto

## **11. CONCLUSIONES**

Dentro de la investigación, una vez identificada la problemática dentro de los Institutos Superiores Particulares, se concluye:

- Durante el estudio se logró con el cumplimiento de los objetivos, entre estos fue contar con la opinión de los estudiantes que pertenecen a los Institutos Superiores Particulares del Norte de Quito y a la vez conocer la gestión de las autoridades o de los responsables de estos establecimientos, con la finalidad de conocer, la razón de la ejecución de las actividades administrativas para garantizar la calidad del servicio que se entrega dentro de estas instituciones, diferente a la gestión operativa académica que ya se encuentra bajo el control de los entes reguladores de la educación superior. En tal virtud, se logró identificar que la problemática recae en la actuación inmediata de respuesta del personal administrativo, resultados identificados a través de un mach en la información encontrada mediante la aplicación del modelo Servqual y metodología Delphi.
- La calidad del servicio se ve implícito en las cinco (5) dimensiones propuestas; por tanto, se considera importante, establecer metodologías y estrategias a fin de mejorar cada uno de los componentes de estas dimensiones de tal forma que se garantice el servicio de manera eficiente y de calidad, para así captar más estudiantes y satisfacer las necesidades de formación del Norte de Quito.

- Los resultados identificados en la ejecución del modelo Servqual en las encuestas a los estudiantes en la aplicación de las Perspectivas y Expectativas, refleja que existe una brecha notoria de las medias, destacando la ausencia en la atención del componente Capacidad de respuesta, al obtener -2,16, siendo esta la más baja entre las demás categorías. Por tanto, se puede mencionar que esta categoría es la que debe ser fortalecida con la colaboración de todo el personal administrativo y directivo.
- Según los conocimientos expuestos por los expertos en la metodología Delphi, consideran que como principal fundamento para dar una calidad de servicio a los estudiantes e interesados en formar parte de la institución, se debe fortalecer la dimensión de la Capacidad de Respuesta, puesto que dentro de la valoración en el orden de importancia obtiene un puntaje de 2,8, seguido por la Fiabilidad que consideran un peso de importancia de 2,7 y la Tangibilidad de 2,3 componentes que garantizan la atención y calidad de servicio.
- Los resultados encontrados en el estudio, permiten cumplir con los objetivos propuestos, puesto que la problemática identificada se relaciona con la información levantada entre los estudiantes y los expertos que gestionan los procesos administrativos internos de la institución. En tal virtud, dichos resultados permiten generar propuestas que solucionen dicha problemática y sean aplicados en las Instituciones de Educación Superior.
- De acuerdo a los resultados evidenciados en el levantamiento de información, dentro de las 5 dimensiones, se aprecia que la más vulnerable y debiendo ser la más reforzada es la de capacidad de respuesta, siendo esta parte de la imagen corporativa, dado que es la primera en dar confianza, calidez, atención, etc. por tanto, se deben crear instrumentos en beneficio de la Institución para lograr una mejora continua.

OBJETIVO 1 (del proyecto aprobado)	RESULTADO ESPERADO <sup>2</sup> (según proyecto aprobado)	RESULTADO OBTENIDO <sup>3</sup>	INDICADOR VERIFICABLE DEL RESULTADO <sup>4</sup>	No. DE ANEXO SOPORTE <sup>5</sup>	OBSERVACIONES <sup>6</sup>
1. Identificar la correspondencia entre la gestión administrativa particular con la calidad del servicio	Funciones adecuadas dentro del área de secretaría a partir del análisis del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI), a fin de garantizar la calidad de servicio en el año 2020.	Se pudo evidenciar las falencias que tiene el área administrativa al momento de hablar de calidad en las IES por lo que fue necesario considerar el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional para aportar con una mejor cultura organizacional	Artículo "La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito"	Anexo 7.	

- 1 Se debe indicar el objetivo planteado de acuerdo con el proyecto aprobado.
- 2 Se debe especificar el resultado esperado comprometido, correspondiente al objetivo planteado.
- 3 Elaborar una breve reseña del resultado obtenido.
- 4 Especificar el indicador de producto con el cual se puede verificar el logro de los resultados (artículo o libro publicado, manual, guía, manuscrito de artículo o libro sometido para publicación, nombre de patente presentada u homologada, norma establecida, software registrado, prototipo desarrollado, formación de recurso humano, capacitación, organización de eventos científicos, participación en eventos científicos, etc.).
- 5 Relacionar el número del anexo que soporta o contiene el indicador del producto obtenido (copia de la publicación, memorias, patente, registro, norma, constancias, etc. o de la fuente de certificación o verificación respectiva). **Nota: Aquí deben ser incluidas evidencias que den cuenta de la ejecución de las actividades propuestas en el acta de presipuesto (Fotos, Formato de encuestas, Tablas de revisión teórica, copias de formatos de solicitud de ejecución entre otros).**
- 6 Incluir aquella información adicional que el investigador considere importante, con relación al cumplimiento de los compromisos adquiridos en el proyecto.

<p>2. Establecer los elementos que se relacionan a la gestión administrativa que aporte con pautas para evaluar la calidad del servicio en la educación superior que brindan las IST Particulares del norte del Distrito Metropolitano de Quito.</p>	<p>Aplicación de metodología para evaluación de la calidad, con levantamiento de información, encuestas y entrevistas.</p>	<p>la aplicación del modelo Servqual en el que se investiga cinco dimensiones (Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Responsabilidad, Confianza o empatía), siendo esta direccionada a conocer la percepción que los estudiantes sobre la calidad del servicio</p>	<p>Artículo “La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito”</p>	<p>Anexo 1 Anexo 2 Anexo 3 Anexo 10</p>	
<p>3. Evaluar la calidad de servicio que sirven las IES, en relación a la apreciación de sus estudiantes.</p>	<p>Fiabilidad entre las variables de análisis mediante el análisis del Coeficiente de Cronbach, Ejecución de prueba de hipótesis mediante la aplicación del test de Wilcoxon (pruebas no paramétricas)</p>	<p>Aplicación del análisis del Coeficiente de Cronbach, Ejecución de prueba de hipótesis mediante la aplicación del test de Wilcoxon (pruebas no paramétricas)</p>	<p>Artículo “La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito”</p>	<p>Anexo 8 Anexo 9</p>	

<p>4. Plantear mecanismos de mejora administrativa en beneficio de la calidad del servicio.</p>	<p>Mecanismo conforme los resultados del levantamiento de información. Presentación y socialización del mecanismo adecuado para mejorar la gestión administrativa interna del ISTJ</p>	<p>Análisis de problemática, propuesta de protocolo en atención al cliente</p>	<p>Artículo “La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito”</p>	<p>Anexo 4 Anexo 5 Anexo 6 Anexo 7</p>	<p>Aplica el desarrollo del <i>Literal 10. Propuesta</i>. Incluye, aplicar el Protocolo de Atención al cliente y actualizarlo de acuerdo a la realidad de la Institución</p>
---	--	--	---	--	--

Tabla 10 Resultados de generación de conocimiento

## 12. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, S. (2017). *La planificación*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos35/la-planificacion/la-planificacion.shtml>
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Bernal, S. (2014). *Eumed*. Recuperado el 10 de Junio de 2019, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- CEAACES. (2016). *Informe General de Evaluación de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos*. Quito.
- Consejo de Educación Superior CES. (2018). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito.
- Consejo de Educación Superior CES. (2019). *Reglamento de los Institutos de Educación Superior de Formación Técnica y Tecnológica*, Quito.
- Consejo Metropolitano de Quito. (13 de Febrero de 2015). *Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Recuperado el 12 de Junio de 2019, de Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial: <http://www.quito.gob.ec/documents/PMDOT.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Gehisy. (13 de marzo de 2017). <https://aprendiendocalidadyadr.com/>. Recuperado el 04 de febrero de 2020, de <https://aprendiendocalidadyadr.com/7-herramientas-basicas-calidad/>
- Gestiopolis. (13 de Mayo de 2011). *Gestiopolis*. Recuperado el 14 de Junio de 2019, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>

- Moreno, J. (2016). *Monografias.com*. Recuperado el 13 de Junio de 2019, de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos81/el-control-administrativo/el-control-administrativo2.shtml>
- Quiroga, F. (15 de Junio de 2019). *Tu Economía Fácil*. Recuperado el Junio de 2019, de Tu Economía Fácil: <https://tueconomiafacil.com/principios-de-la-administracion/>
- Reyes Ponce, A. (2017). *La Organización*. Recuperado el Junio de 2019, de <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1231/docs/unidad4.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017-2021)*. Quito.
- Velasco, O. (2018). *Quiero apuntes*. Recuperado el 12 de junio de 2019, de Quiero apuntes: [https://www.quieroapuntes.com/introduccion-a-la-administracion\\_1.html](https://www.quieroapuntes.com/introduccion-a-la-administracion_1.html)



## Anexo I Formato de entrevista a los expertos (Rectores/Vicerrectores)

ENTREVISTA A EXPERTOS (RECTORES / VICERRECTORES)	
	<b>TANGIBILIDAD</b> (Apariencia física, equipos, material de comunicación y su personal)
	Según su opinión; ¿Cuál ha sido la mayor de las limitaciones para el desarrollo de sus actividades y cómo las ha gestionado?
Para garantizar la calidad de servicio	d) Qué el IST tenga aulas necesarias.
	e) Qué el IST tenga talleres y laboratorios adecuados a la carrera.
	f) Qué el personal administrativo, NO realice actividades de docencia.
	<b>FIABILIDAD</b>
	De qué forma considera usted, que se debe ejecutar las actividades de una forma fiable y fiable para que los estudiantes confíen en las propuestas del IST.
Para garantizar la calidad de servicio	g) Qué en el IST se respete los costos mencionados para la formación.
	h) Qué el IST cumpla con las actividades de acuerdo al cronograma establecido.
	i) Qué la carrera sean pertinente y atractiva para el sector empresarial.
	j) Qué los docentes, tengan conocimiento de la asignatura que imparte.
	k) Qué los docentes, tengan experiencia para impartir clases.
	l) Qué en el IST se garantice el bienestar estudiantil
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
	Cuáles son los factores para que desde el IST se dé una respuesta ágil y oportuna.
Para garantizar la calidad de servicio	d) Qué los docentes, entreguen notas en fechas establecidas.
	e) Qué la secretaría del instituto, entregue respuestas claras y oportunas.
	f) Qué el personal administrativo, cuente con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.
	<b>RESPONSABILIDAD</b>
	¿El IST ha implementado estrategias para garantizar la seguridad, conocimiento, el respeto a los derechos y confianza de los estudiantes?
Para garantizar la calidad de servicio	e) Qué el IST cuente con políticas que garantizan los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes.
	f) Qué la infraestructura del IST tenga medidas de seguridad (señalética y normas).
	g) Qué las autoridades, administrativos y profesores sean respetuosos con los estudiantes.
	h) Esta de acuerdo que en su IST se de algún tipo de amenaza por parte de las autoridades y/o docentes que afecte el proceso formativo de los estudiantes.
	<b>CONFIANZA Y EMPATÍA.</b>
	¿Qué estrategias le han permitido incrementar la planta estudiantil y de qué forma ha logrado fidelizar la permanencia de los estudiantes?
Para garantizar la calidad de servicio	e) Qué el IST oferte sus carreras en horarios flexibles.
	f) Qué el IST apoye al estudiante con clases personalizadas.
	g) Qué en cada nivel se cumplan con las horas totales del plan de estudios.

**Elaborado por: Los Autores**

	h) Qué el IST motive al desarrollo de investigaciones.	
	<b>CRITERIOS DE IMPORTANCIA</b>	
	Mencione en orden ascendente, (siendo 1 el menos importante y 5 el más importante), los criterios importantes, que deben ser considerados en su orden según su experiencia.	
	<b>FIABILIDAD</b>	
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	
	<b>RESPONSABILIDAD</b>	
	<b>CONFIANZA Y EMPATÍA.</b>	
	<b>CRITERIOS DE IMPORTANCIA</b>	
	<b>GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</b>	

## Anexo 2 Formato encuesta Perspectiva

### ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS PARTICULARES DEL D.M.Q.

Estimado estudiante estamos interesados en conocer su opinión, referente a la calidad de servicio que brinda el Instituto de Educación Superior al que usted pertenece - **PERSPECTIVAS**

Ira. Inicial del nombre		N°
Ira. Inicial del apellido		

DATOS PERSONALES	DATOS ACADÉMICOS
<b>Sexo:</b> <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	<b>Nombre del Instituto:</b> _____ <b>Carrera:</b> _____ <b>Semestre:</b> _____
<b>Edad:</b> _____	

#### INSTRUCCIONES:

» Al mencionar al **Personal Administrativo** nos referimos a: Al Rector(a), Vicerector(a), Secretario(a)

» Al mencionar al **IST** nos referimos a: Instituto Superior Tecnológico (desarrollo interno de las actividades)

» **Califica la calidad del servicio proporcionado por el instituto de acuerdo a la siguiente escala:**

**Malo (1)                      Indiferente (2)                      Bueno (3)                      Muy bueno (4)                      Excelente (5)**

» La encuesta se encuentra clasificada por cinco (5) elementos: **Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Confianza**

**TANGIBILIDAD.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.**

	1	2	3	4	5
T1	El IST tiene aulas necesarias.				
T2	El IST tiene talleres y laboratorios adecuados a la carrera.				
T3	El personal administrativo, realiza actividades de docencia.				

**FIABILIDAD.- Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable**

	1	2	3	4	5
F1	En el IST se respeta los costos mencionados para la formación.				
F2	El IST cumple con las actividades de acuerdo al cronograma establecido.				
F3	La carrera es pertinente y atractiva para el sector empresarial.				
F4	Los docentes, tienen conocimiento de la asignatura que imparte.				
F5	Los docentes tienen experiencia para impartir clases.				
F6	En el IST garantizan el bienestar estudiantil				

**CAPACIDAD DE RESPUESTA.- Disposición y voluntad para ayudar a los estudiantes y proporcionar un servicio rápido.**

	1	2	3	4	5
C1	Los docentes, entregan notas en fechas establecidas.				
C2	La secretaría del instituto, entrega respuestas dadas y oportunas.				

G El personal administrativo, cuenta con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.

**SEGURIDAD.- Responsabilidad, conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para conctar credibilidad y confianza.**

	Malo	Indiferente	Bueno	Muy bueno	Excelente
R1	1	2	3	4	5
R2					
R3					
R4					

**CONFIANZA.- Atención personalizada que dispensa la organización a sus estudiantes.**

	Malo	Indiferente	Bueno	Muy bueno	Excelente
E1	1	2	3	4	5
E2					
E3					
E4					

Elaborado por: Los Autores

**Anexo 3 Formato encuesta Expectativa**

ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS INSTITUTOS SUPERIORES TECNOLÓGICOS PARTICULARES DEL D.M.Q.

EXPECTATIVAS (lo que usted desea)

1ra. Inicial del nombre	N°
1ra. Inicial del apellido	

INSTRUCCIONES:

» Al mencionar al Personal Administrativo nos referimos a: Al Rector(a), Vicerrector(a), Secretaria(o)

» Al mencionar al IST nos referimos a: Instituto Superior Tecnológico (desarrollo interno de las actividades)

» Califica la calidad del servicio proporcionado por el instituto de acuerdo a la siguiente escala:

Malo (1)                      Indiferente (2)                      Bueno (3)                      Muy bueno (4)                      Excelente (5)

» La encuesta se encuentra clasificada por cinco (5) elementos: *Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Confianza*

**TANGIBILIDAD.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.**

		Malo	Indiferente	Bueno	Muy bueno	Excelente
T1	Desearía que el IST cuente con aulas necesarias.	1	2	3	4	5
T2	Desearía que el IST tenga talleres y laboratorios adecuadas a la carrera.					
T3	Desearía que el personal administrativo, realice actividades de docencia.					

**FIABILIDAD - Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable**

	1	2	3	4	5
F1	Desearía que en el IST se respete los costos mencionados para la formación.				
F2	Desearía que el IST cumpla con las actividades según el cronograma establecido.				
F3	Desearía que se oferten carreras pertinentes y atractivas para el sector empresarial.				
F4	Desearía que los docentes tengan conocimiento de la asignatura que imparte.				
F5	Desearía que los docentes tengan experiencia para impartir clases.				
F6	Desearía que en el IST se garantice el bienestar estudiantil				

**CAPACIDAD DE RESPUESTA - Disposición y voluntad para ayudar a los estudiantes y proporcionar un servicio rápido.**

	1	2	3	4	5
C1	Desearía que los docentes, entreguen notas en fechas establecidas.				
C2	Desearía que la secretaría del instituto, entregue respuestas claras y oportunas.				
C3	Desearía que el personal administrativo, tenga el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.				

**SEGURIDAD - Responsabilidad, conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.**

	1	2	3	4	5
R1	Desearía que el IST cuente con políticas que garanticen los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes.				



R2	Desearía que la infraestructura tenga medidas de seguridad (señalética y normas).						
R3	Desearía que las autoridades, administrativos y profesores sean respetuosos con los estudiantes.						
R4	Espera NO recibir algún tipo amenaza por parte de las autoridades y/o docentes en su proceso formativo.						

<i>CONFIANZA - Atención personalizada que dispensa la organización a sus estudiantes.</i>						
E1	Desearía que en el IST se oferten carreras en horarios flexibles.					
E2	Desearía que el IST apoye al estudiante con clases personalizadas.					
E3	Desearía que en cada nivel se cumpla con las horas total del plan de estudios.					
E4	Desearía que el IST motive al desarrollo investigaciones.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Elaborado por: Los Autores**

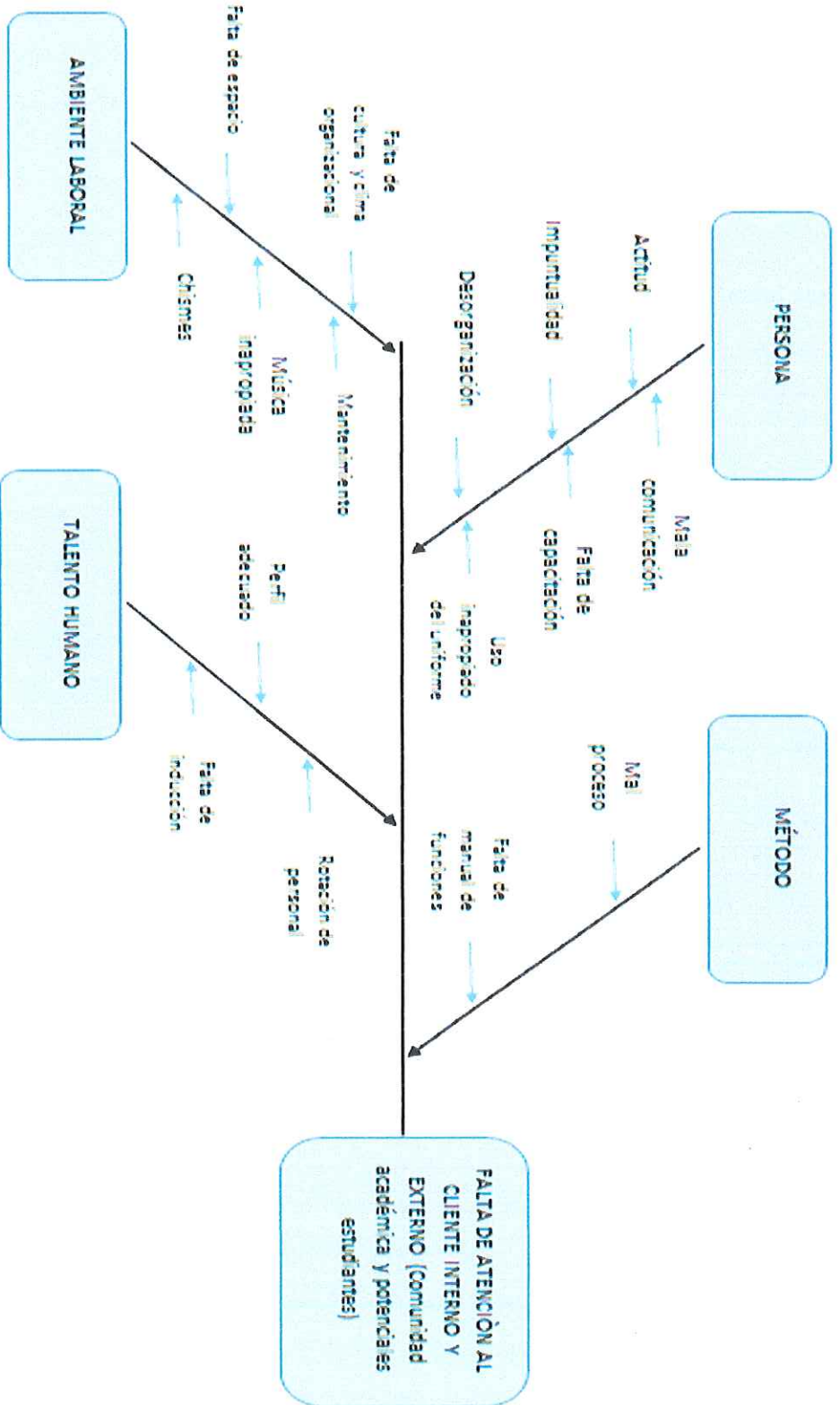
Anexo 4 Fases Metodológicas

Nº Fases	Objetivo	Estrategia	Actividades	Tiempo	Responsables	Recursos	Medios de Verificación	Indicadores
1	Describir las causas y sub causas de la calidad de servicio del Instituto Superior Tecnológico Japon. Reestructurar el organigrama estructural institucional.	Desarrollar un diagrama de Ishikawa	Reunión de trabajo con el grupo de investigación.	1 semana	Investigadores	Equipo de cómputo. Material de oficina. Normativa del sistema de educación superior.	Modelo adaptable a la institución, conforme a su dimensión de análisis.	Estructura Organización con unidades que abarque todos los procesos de la Institución.
2	Identificar la misión, visión, valores y políticas institucionales.	Establecer los valores políticos que garantizan la calidad del servicio institucional.	Taller diagnóstico entre los investigadores.	1 semana	Investigadores	Equipo de cómputo. Material de oficina	Planificación estratégica propuesta versus la institución existente.	Nº Representantes que asistieron.

		Describir las técnicas aplicables al momento de atender al cliente beneficiario (interno y externo)	Reunión de trabajo con el grupo de investigación.		Equipo de cómputo, Material de oficina. Normativa del sistema de educación superior.	Protocolo aplicable a la institución, conforme a su dimensión de análisis.	Protocolo de atención al cliente.
3	Contar con un protocolo de atención al cliente beneficiario (ciudadano)	Detallar un protocolo de atención al cliente beneficiario		1 semana	Investigadores s.		

Elaborado por: Los Autores

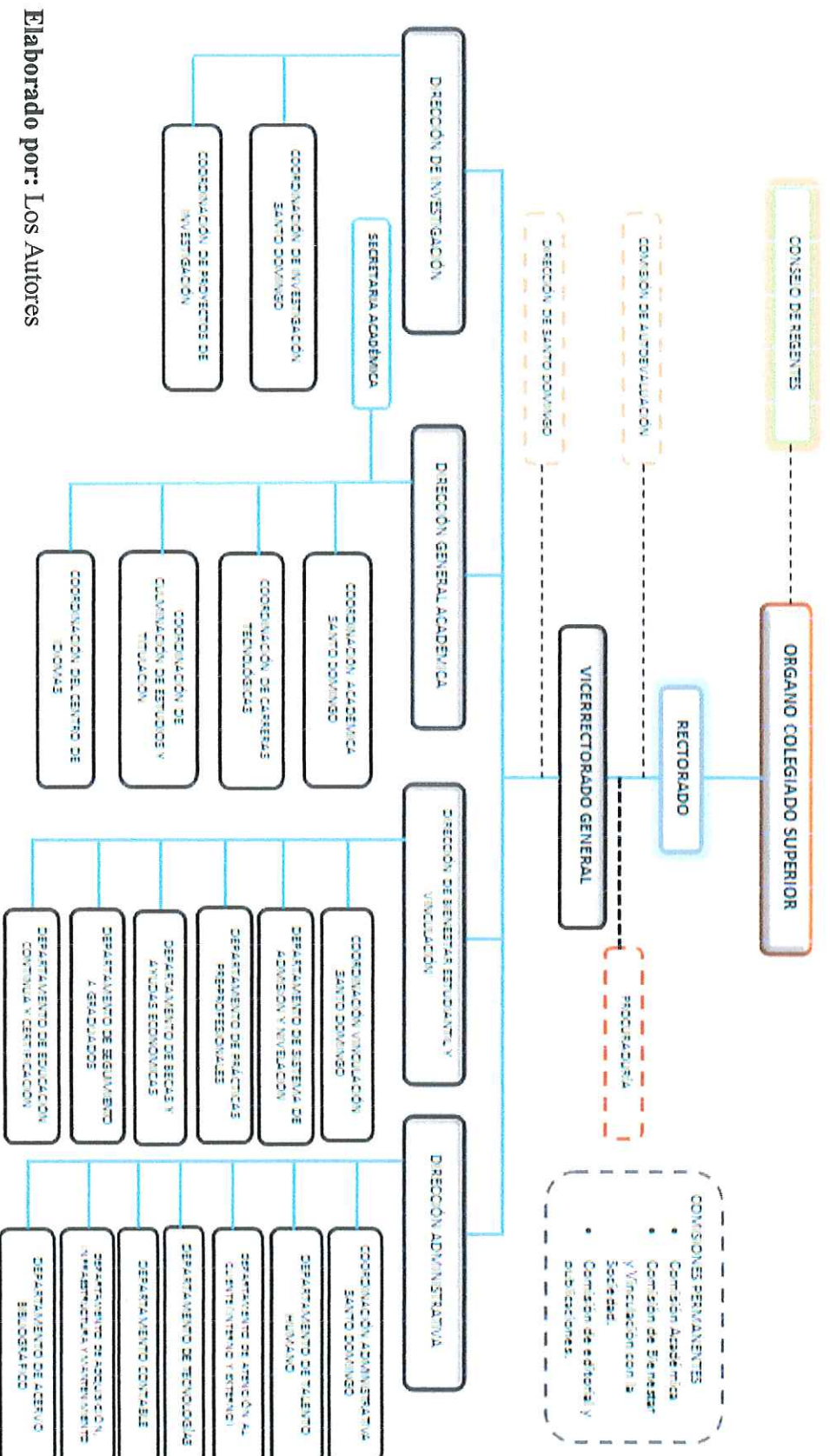
Anexo 5 Diagrama Causa - Efecto



Elaborado por: Los Autores

Anexo 6 Reestructurar el organigrama estructural institucional.

## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO JAPÓN 2020 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL – PROPUESTA CALIDAD DE SERVICIO



Elaborado por: Los Autores

## Anexo 7 Valores y políticas que garanticen la calidad del servicio institucional

### **MISIÓN**

Formar profesionales y personas éticas, socialmente responsables, con carácter humanístico, cultural, innovadoras, reflexivas con capacidad investigativa, científica y educativa; que generen conocimientos y nuevos emprendimientos, mediante la utilización de técnicas y estrategias metodológicas, acordes a su formación, propiciando un contexto incluyente, intercultural, diverso y de equidad de género, con actitudes, destrezas y criterios positivos capaces de desenvolverse correcta y eficazmente en el espacio personal, familiar y laboral.

### **VISION**

El Instituto Superior Tecnológico Japón, se proyecta como una institución educativa de prestigio nacional e internacional, por su modelo educativo, pedagogía innovadora, excelencia académica, aportes al conocimiento en docencia, investigación, gestión con las plataformas tecnológicas y proyectos de vinculación. Garantiza para sus egresados una congruencia social por su formación como individuos de calidad, íntegros y competitivos, proveedores de conocimientos y habilidades, con decidida actitud de liderazgo y comprometidos con su actualización permanente y la búsqueda de la verdad y el bien común.

### **VALORES**

- > Responsabilidad
- > Servicio
- > Lealtad
- > Ética
- > Bienestar
- > Honestidad
- > Solidaridad
- > Libertad
- > Innovación
- > Equidad
- > Trabajo en equipo
- > Cultura emprendedora

Elaborado por: Los Autores

## Anexo 8 Análisis estadístico de la aplicación del modelo Servqual

### ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL

Una vez que se cuenta con la información levantada, referente a las encuestas de la Perspectiva y Expectativa, se procede a verificar la confiabilidad de los instrumentos utilizados mediante el análisis del alfa de Cronbach, sobre las 190 encuestas aplicadas en cada una según su tipo (Perspectiva y Expectativa).

El coeficiente de Cronbach evalúa la fiabilidad interna de las variables, demostrando así que dentro de una investigación exploratoria, los valores alcanzados son inferiores a 0,50 cada ítem consultado tiene una baja fiabilidad, por tanto, en este caso es importante eliminar aquel que no demuestre veracidad; mientras que si se encuentran a partir de 0,5 hasta llegar a 1 tienen una alta verosimilitud, según menciona la valoración de Nunnally (1967, p.226), en la publicación descrita por (Valenzuela, Buentello, & Gomez, 2016).

#### Análisis de fiabilidad de la muestra poblacional

Para realizar el análisis de fiabilidad de la muestra poblacional, se realiza en su totalidad de la información, considerando cada modelo de la encuesta (perspectiva y expectativa), posterior a este estudio, se procederá describir los resultados de cada uno de sus modelos por los apartados que lo conforman.

**Tabla 1a** Coeficiente de Cronbach de la muestra poblacional Perspectiva y Expectativa.

<b>Servqual</b>	<b>Coeficiente de Cronbach</b>	<b>Nº de Elementos</b>
<b>Perspectiva</b>	0,936	20
<b>Expectativa</b>	0,943	20

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

Los resultados descritos en la presente tabla demuestran la confiabilidad de cada uno de los instrumentos según la aplicación del Modelo Servqual; en este sentido, los dos tipos de

encuestas tanto Perspectivas como las Expectativas al encontrarse sobre 0,50 y muy cercano a 1 presentan características similares en su confiabilidad de los instrumentos.

De la misma manera a continuación se describe por cada uno de los apartados que lo conforman cada modelo.

**Tabla 2a** Coeficiente de Cronbach Perspectiva y Expectativa, según su Dimensión

DIMENSIONES	Alfa de Cronbach		
	Nº Items	Percepción	Expectativa
Tangibilidad	3	0,692	0,781
Fiabilidad	6	0,865	0,871
Capacidad de respuesta	3	0,822	0,831
Responsabilidad	4	0,719	0,791
Confianza o empatía	4	0,803	0,865
<b>TOTAL ELEMENTOS</b>	<b>20</b>		

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

En esta tabla se evidencia que dentro del modelo de encuestas de la Perspectiva se han planteado 20 preguntas de las cuales se encuentran distribuidas en 5 grupos, mismos que al encontrarse por sobre 0,50, se deduce que se cuenta con resultados favorables provenientes de instrumentos fiables. En este sentido, de la misma manera al evaluar a la misma cantidad de preguntas y clasificadas en la misma cantidad de grupos, las encuestas del modelo de las Expectativas, nos arrojan resultados favorables y fiables.

### Calculo de brechas entre Perspectivas y Expectativas

**Tabla 3a** Brechas del Coeficiente de Cronbach y medias de la Perspectiva y Expectativa, según su Dimensión



DIMENSIONES	Nº Items	Percepción		Expectativa		Brechas	
		Alfa de Cronbach	Medias	Alfa de Cronbach	Medias	Alfa de Cronbach	Medias
Tangibilidad	3	0,692	10,94	0,781	12,02	-0,089	-1,08
Fiabilidad	6	0,865	23,04	0,871	25,01	-0,006	-1,97
Capacidad de respuesta	3	0,822	10,68	0,831	12,84	-0,009	-2,16
Responsabilidad	4	0,719	14,75	0,791	16,88	-0,072	-2,13
Confianza empatía	4	0,803	15,28	0,865	16,98	-0,062	-1,7
<b>TOTAL ELEMENTOS</b>	<b>20</b>						

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

Según la tabla presentada, se puede evidenciar, que existe una brecha entre la Percepción de los encuestados frente a sus Expectativas, lo que implica que se debe proponer estrategias con la finalidad de mejorar constantemente la calidad del servicio de las Instituciones de Educación Superior Particular. En este sentido, de acuerdo a los resultados se aprecia que la categoría más baja a la cual se la debe dar un tratamiento es a la Capacidad de Respuesta y a la Responsabilidad, debido a que el resultado de sus medias son los más bajos arrojados de -2,16 y -2,13 en su orden, esto se debe a que varios estudiantes de los diferentes establecimientos, demuestran que la calidad de servicio está implícito en las preguntas: Desearía que los docentes, entreguen notas en fechas establecidas; Desearía que la secretaría del instituto, entregue respuestas claras y oportunas; Desearía que el personal administrativo, tenga el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante; Desearía que el IST cuente con políticas que garantizan los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes; Desearía que la infraestructura tenga medidas de seguridad (señalética y normas); Desearía que las autoridades, administrativos y profesores sean respetuosos con los estudiantes; Espera NO recibir algún tipo amenaza por parte de las autoridades y/o docentes en su proceso formativo.

## Anexo 9 Prueba de Wilconxon

### Confirmación de hipótesis

Una vez identificado los problemas en los que se concentran la calidad de servicio, es importante ejecutar una prueba de hipótesis, para lo cual se analizará en función de los resultados encontrados según lo descrito en la escala de Likert. En esta investigación para la verificación de hipótesis se aplicará el test de Wilconxon, debido a que es una prueba no paramétrica, cuenta con dos (2) muestras relacionadas y cumple con características que pide el modelo:

- Son independientes,
- Ordinales,
- Las muestras deben ser apareadas o similares,
- Se contrastan las 2 variables provenientes de las encuestas perspectivas y expectativas
- Nivel de significancia del 5%.

La aplicación de la prueba de Wilconxon, implica el cumplimiento de cuatro (4) pasos:

#### Paso 1: Definición de Hipótesis.

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa en la educación superior no se relaciona con la calidad del servicio.

**H<sub>1</sub>:** La gestión administrativa en la educación superior si se relaciona con la calidad del servicio.

#### Paso 2: Tipo de prueba

Como se mencionó anteriormente se utilizará el test de Wilconxon, para su confirmación se utilizará el 5% de significancia, analizando tanto de las encuestas de la Perspectiva como de la Expectativa la categoría Capacidad de Respuesta.

### Items en el que se identifica la problemática

Para la identificación de la pregunta con vulnerabilidad en donde se presenta el problema, se toma en consideración un resultado cercano o igual al promedio de las medias tanto de las encuestas del modelo la perspectiva para posterior aplicar la prueba.

**Tabla 4a** Cálculo estadístico - Vulnerabilidad de la Dimensión con más afectación

<b>PERSPECTIVA</b> <b>Componente: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Media de la escala</b>
C1.Los docentes, entregan notas en fechas establecidas.	7,21
C2.La secretaría del instituto, entrega respuestas claras y oportunas.	7,05
C3.El personal administrativo, cuenta con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.	7,10

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

A este respecto, se elige la pregunta C3 lo que implica que la misma pregunta de la Perspectiva influirá en la Expectativa, en el sentido de mejora.

#### **Pregunta modelo Perspectiva**

C3.El personal administrativo, cuenta con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.

#### **Pregunta modelo Expectativa**

C3. Desearía que el personal administrativo, tenga el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.

### **Paso 3: Descripción del estadístico de prueba**

Con la finalidad de identificar qué tipo de prueba debemos aplicar, se analiza Z de Kolmogorov-Smirnov, en el que la variable de *Diferencias*, se calcula (*P-valor*), demostrando que si nos arroja valores menores al 5% (0,05) indica que no tiene una distribución normal; por tanto, no se puede aplicar una prueba estadística paramétrica; en

tal virtud, se confirma que en el estudio es necesario utilizar una prueba estadística No paramétrica.

**Tabla 5a** Identificación del estadístico de prueba a utilizar

Parámetro	Modelo Servqual		
	Perspectiva	Expectativa	Diferencias
Media	3,58	4,3850	0,8270
Desviación Estándar	1,132	0,79066	1,32383
Varianza	1,282	0,625	1,753
Z(K-S)	3,224	4,619	2,491
P - valor	0,000	0,000	0,000

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

Los valores encontrados, demuestran que la hipótesis se debe identificar mediante la aplicación prueba estadística No paramétrica, en este caso utilizaremos la de Wilconxon.

#### Aplicación del estadístico de prueba de Wilconxon

**Tabla 6a** Confirmación de test Wilconxon - Contraste del estadístico

Estadísticos de contraste <sup>a</sup>	
	C3E - C3.El personal administrativo, cuenta con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.
Z	-7,226 <sup>b</sup>
Sig. (bilateral)	asintót. 0,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilconxon

b. Basado en los rangos negativos.

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta, SPSS

**Elaborado por:** Los Autores

El dato “W” calculado en SPSS, corresponde a: (Z) -7,226 y el valor de P-valor es: 0,000

#### Paso 4: Regla de decisión

Según los resultados encontrados al aplicar la prueba no paramétrica de Wilconxon, se concluye de manera estadística:

Se rechaza  $H_0$ , si  $P\text{-valor} \leq \alpha$  (insignificancia- Sig. asintót.). Es así como,  $0,000 \leq 0,05$  o (5%), entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ),

concluyendo la investigación como: “La gestión administrativa en la educación superior si se relaciona con la calidad del servicio”.





Estos resultados reflejan que es una gran necesidad para los estudiantes que mejore el servicio interno dentro de las Instituciones de Educación Superior Particular, dado que los resultados demuestran en la expectativa que tienen frente a su percepción de lo que actualmente reciben.

**Anexo 10** Fotografías del levantamiento de información – Entrevistas y Encuestas



**Fuente:** Levantamiento de campo  
**Fotografía:** Los autores y Estudiantes

**6. Firmas de responsabilidad y fechas**

	Firmas
Director/a del proyecto Daniel Espin Fecha: 30/12/2019	
Director de Investigación Lucía Begnini Dominguez Fecha: 30/12/2019	
Director Académico Alexis Benavides Vinueza Fecha: 30/12/2019	
Vicerrector Mgs. Milton Altamirano Pazmiño Fecha: 30/12/2019	

## APROBACIÓN DEL ORGANO COLEGIADO SUPERIOR

### EL QUE SUSCRIBE

Mediante resolución OCS-ITSJ-SE-RO-No 007-2020-ACTA-No. OCS-ITSJ-PDFI-No 007-2020-DMQ 06 DE ENERO DEL 2020 PDFI EL HONORABLE ÓRGANO COLEGIADO SUPERIOR, se aprueba el informe final el proyecto denominado: “La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito”, avalado por el Instituto Superior Tecnológico Japón que cuenta con la rigurosidad técnica necesaria y se enmarca dentro del Plan de Trabajo y de la línea de investigación aprobadas, perteneciente al programa de investigación de las carreras de educación. El presente proyecto estuvo a cargo del investigador, **Magister Daniel Espin** docente de la institución quien estuvo a cargo del desarrollo exitoso del proyecto. Áreas estratégicas de investigación Institucionales con las que se alinea el proyecto: Gestión del talento humano en pequeñas y medianas empresas, Gestión de la cultura organizacional al interior pymes, Cultura y clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas, y Gerencia Empresarial y Pública.

Es cuanto certifico en honor a la verdad.

Dr. Sixto Baca Pinto

Secretario Procurador

QUITO, 06 de enero del 2020

FIRMA:



SECRETARÍA GENERAL  
PROCURADOR



## VICERRECTOR

### EL QUE SUSCRIBE

**Milton Altamirano Pazmiño** con C.C. No: 1718006370, Vicerrector del Instituto Tecnológico Superior Japón certifica que el Informe Final del Proyecto de Investigación: "La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito" se enmarca dentro la línea de investigación aprobadas que impulsa y prioriza la Institución. El presente informe cuenta con la rigurosidad técnica necesaria con el cual se verifica que alcanzó los objetivos propuestos bajo el liderazgo del investigador principal **Mgs Daniel Espín** docente de la carrera de Administración de Empresas, quien contó con la autorización respectiva para liderar el presente proyecto. Áreas estratégicas de investigación Institucionales con las que se alinea el proyecto: Gestión del talento humano en pequeñas y medianas empresas, Gestión de la cultura organizacional al interior pymes, Cultura y clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas, y Gerencia Empresarial y Pública.

Es cuanto certifico en honor a la verdad.

Dr. Milton Altamirano Pazmiño.

Vicerrector

QUITO, 06 de enero del 2020

FIRMA Vicerrector:



**DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**EL QUE SUSCRIBE**

**Lucía Begnini Domínguez** con C.C. 17112622798, Directora del Departamento de Investigación, certifica que el Informe del Proyecto de Investigación denominado: "La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito" cuenta con todos los componentes técnicos rigurosos que se enmarcan dentro la línea de investigación aprobadas, que impulsa el Departamento, el cual garantiza que los compromisos planteados se materializaron. El presente informe del proyecto se encuentra a cargo del investigador principal **Mgs Daniel Espín** docente de la carrera de Administración de Empresas.

Es cuanto certifico en honor a la verdad

**QUITO, 06 de enero del 2020**

**FIRMA DEL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN:**



## DIRRECCIÓN ACADÉMICA

### EL QUE SUSCRIBE

**Alexis Benavides Vinueza** con C.C. No. 1716917181, Director Académico del Instituto Tecnológico Superior Japón certifica que el Informe Final del Proyecto de Investigación: "La Gestión Administrativa como factor de la Calidad del Servicio de los Institutos Superiores Tecnológicos Particulares del Norte del Distrito Metropolitano de Quito" se enmarca dentro la línea de investigación aprobadas que impulsa y prioriza la Institución. El presente informe del proyecto cuenta con la rigurosidad técnica necesaria que permitió alcanzar los objetivos propuestos bajo el liderazgo del investigador principal **Mgs Daniel Espín** docente de la carrera de Administración de Empresas, quien contó con la autorización respectiva para liderar el presente proyecto. Áreas estratégicas de investigación Institucionales con las que se alinea el proyecto: Gestión del talento humano en pequeñas y medianas empresas, Gestión de la cultura organizacional al interior pymes, Cultura y clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas, y Gerencia Empresarial y Pública.

Es cuanto certifico en honor a la verdad.

**QUITO, 06 de enero del 2020**

**FIRMA DIRECTOR ACADÉMICO:**



**DIRECCIÓN ACADÉMICA**

**Anexo 10** Fotografías del levantamiento de información – Entrevistas y Encuestas



**Fuente:** Levantamiento de campo  
**Fotografía:** Los autores y Estudiantes