

- **Área:** Administrativa
- **Línea:** Gestión
- **Sub línea:** Gestión de la cultura organizacional al interior pymes

ENSAYO

Título.

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

Autoría.

- Espín Salas Darwin Daniel
- Jácome Pupiales Karina Elizabeth

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.

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.

Contenido

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.

Materiales y métodos.

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.

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.

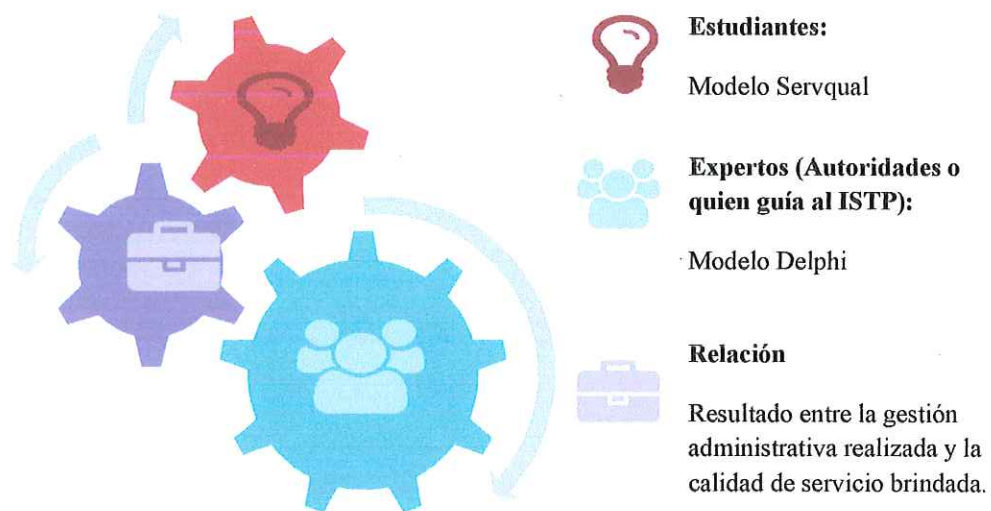


Figura 1 Modelos de levantamiento de información

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 (α), 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 para 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 lo esperado 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 tal virtud, 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.

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 marco, 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 óptima 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.

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.

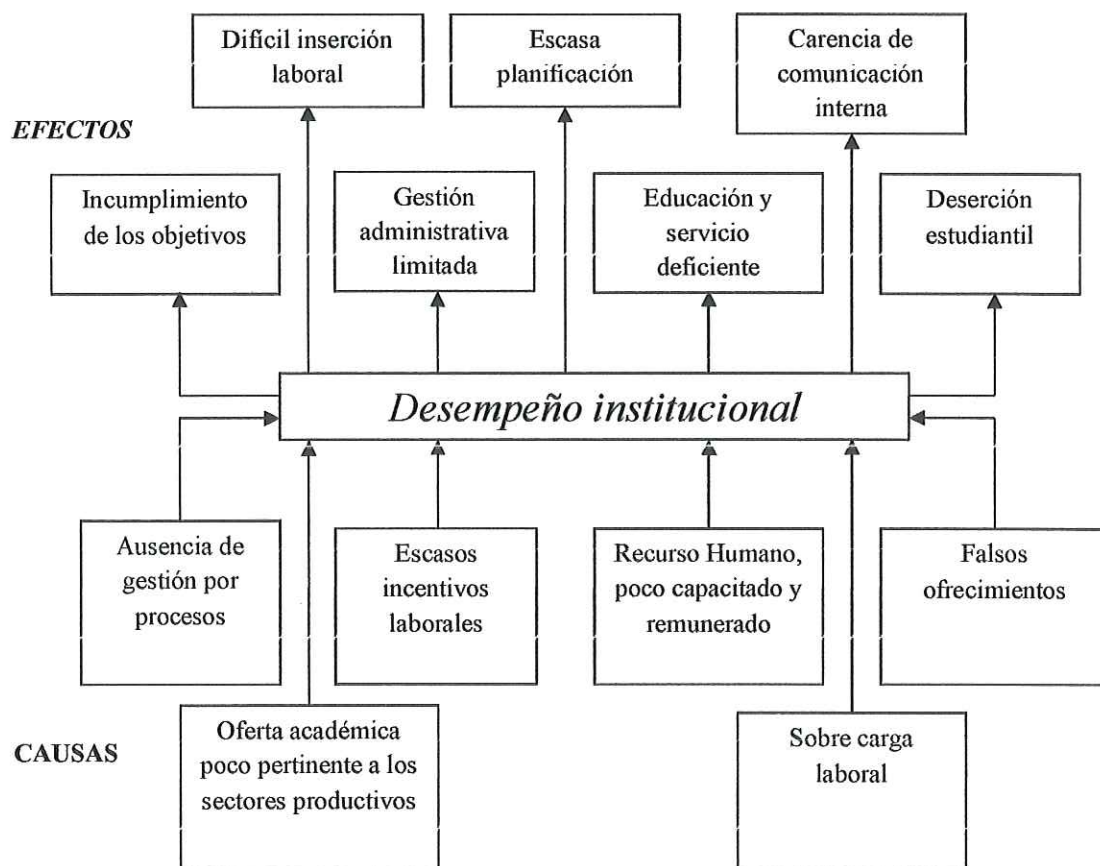


Figura 2 Árbol de problemas
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Autores

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

Resultados.

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

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.

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 entender 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, correspondiendo en este caso a la gestión interna institucional y la calidad de servicio que se brinda en los establecimientos de Educación Superior Particular de nivel tecnológico, del norte del Distrito Metropolitano de Quito.

Recolección de la información

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

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.

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.

Análisis e interpretación de Resultados

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

Dimensión de Tangibilidad

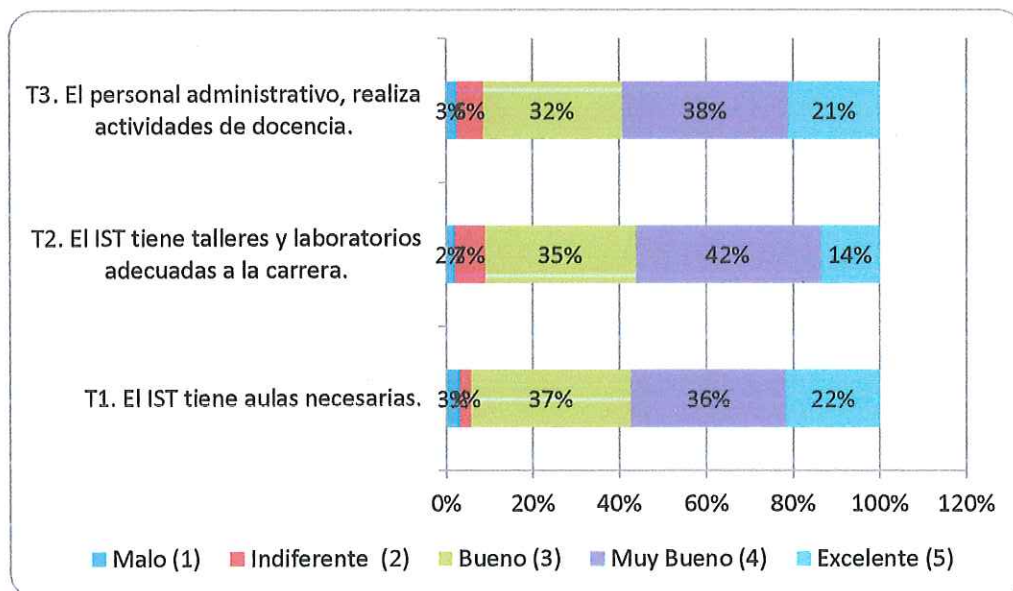


Gráfico 1 Tabulación de las perspectivas – Tangibilidad

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

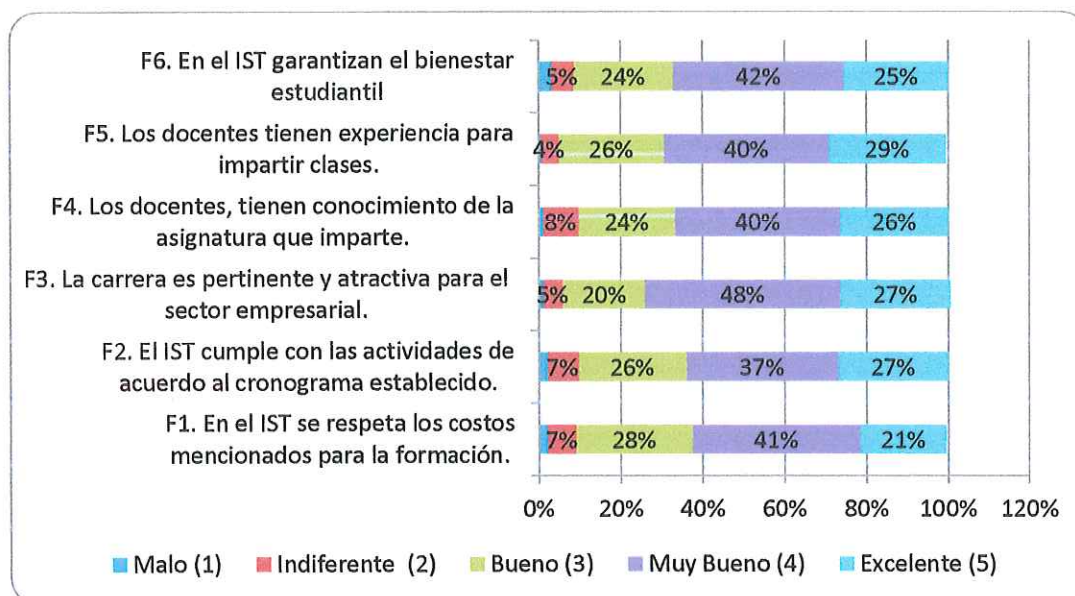


Gráfico 2 Tabulación de las perspectivas – Fiabilidad

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

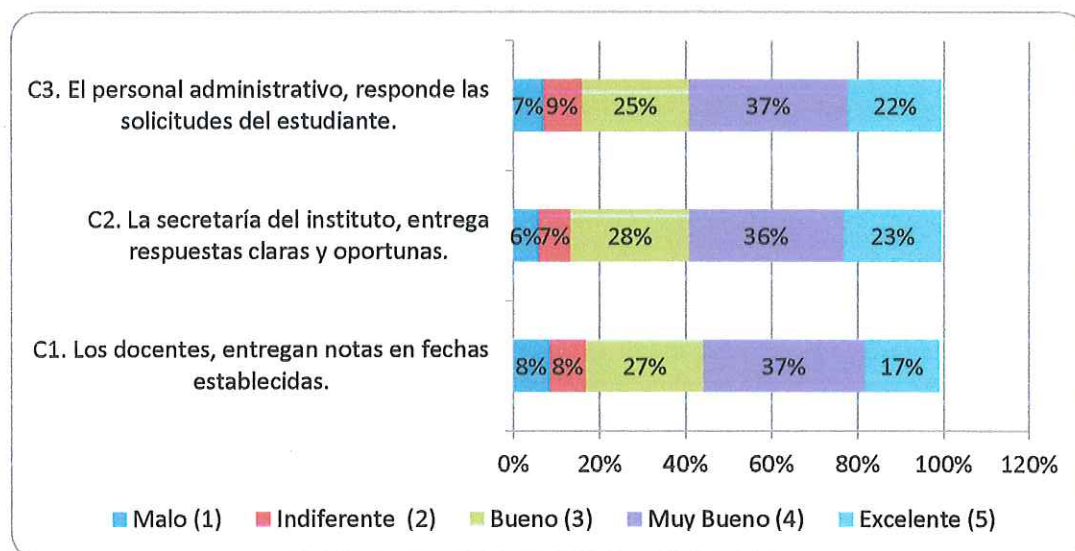


Gráfico 3 Tabulación de las perspectivas – Capacidad de Respuesta

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 secretaria 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

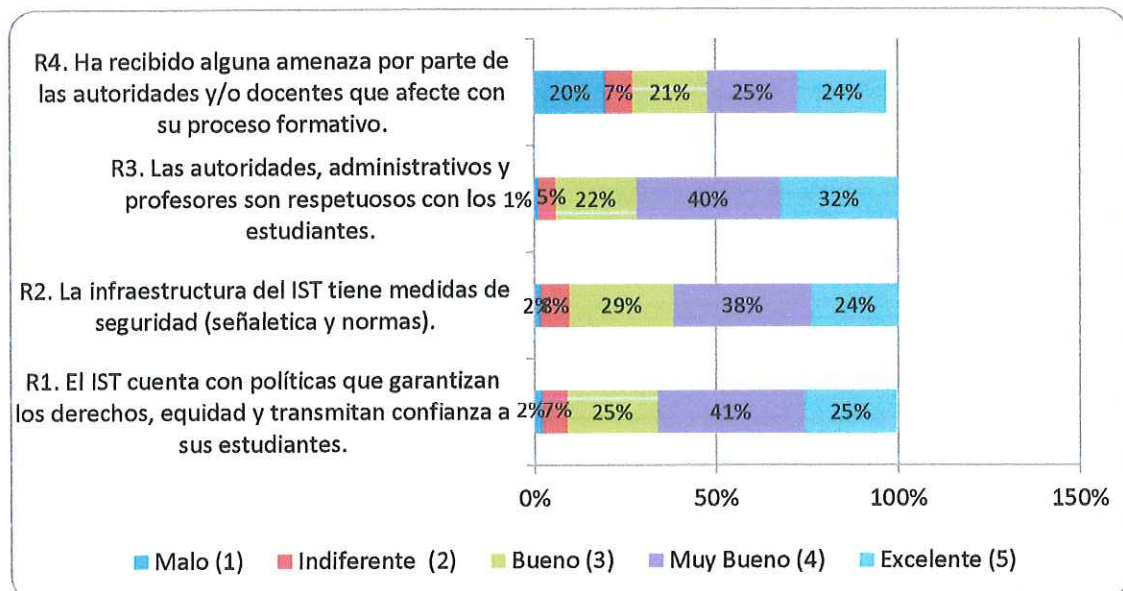


Gráfico 4 Tabulación de las perspectivas – Responsabilidad

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

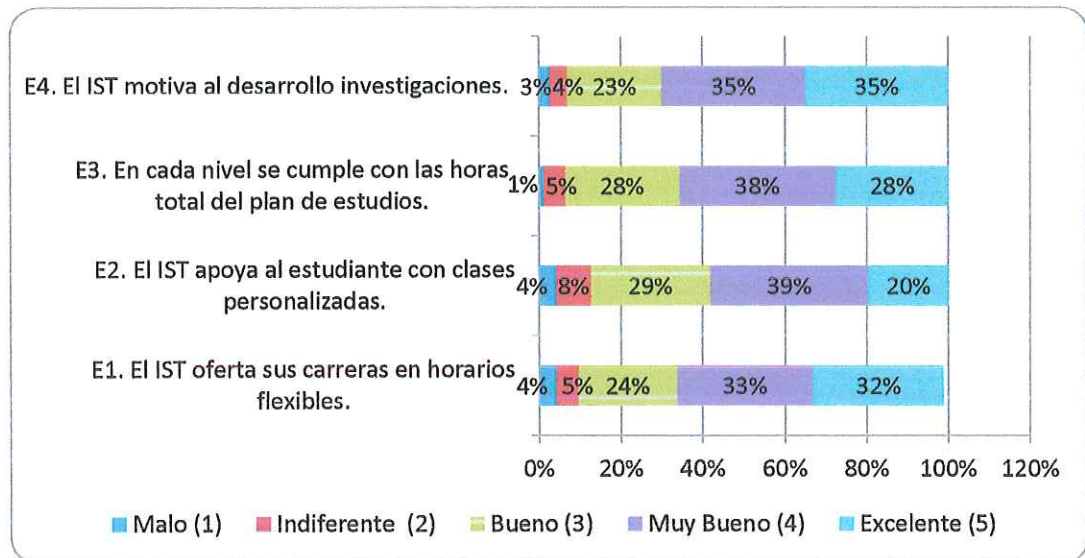


Gráfico 5 Tabulación de las perspectivas – Confianza o empatía

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.

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

Dimensión de Tangibilidad

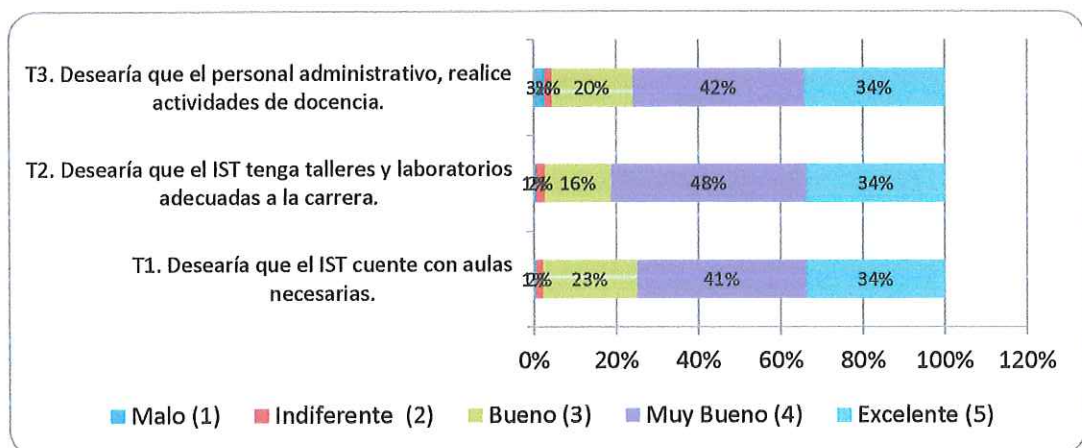


Gráfico 6 Tabulación de las expectativas – Tangibilidad

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

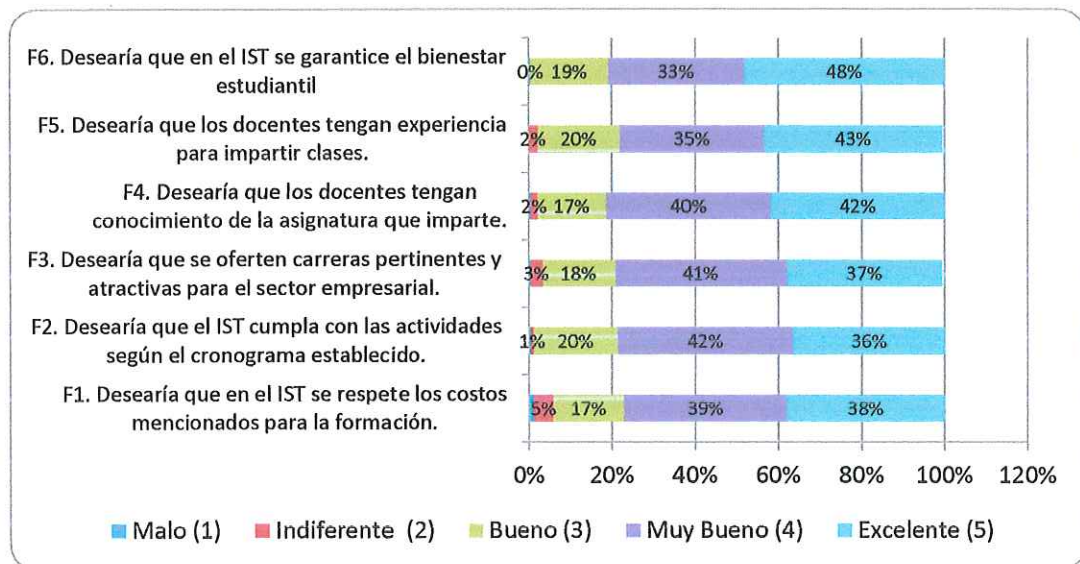


Gráfico 7 Tabulación de las expectativas – Fiabilidad

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% (38estudiantes) 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 187% 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

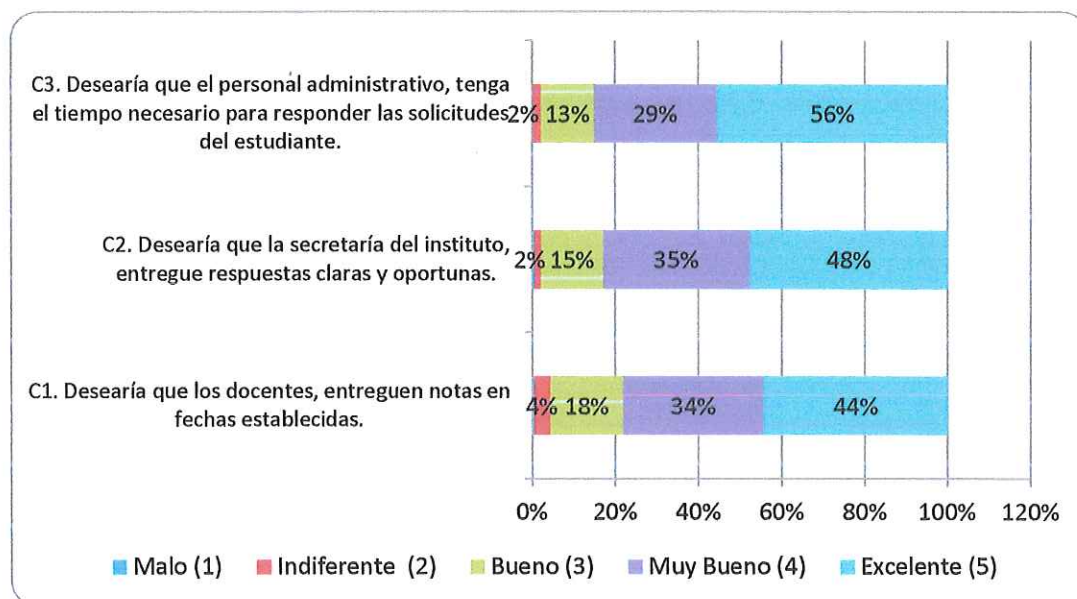


Gráfico 8 Tabulación de las expectativas – Capacidad de Respuesta

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

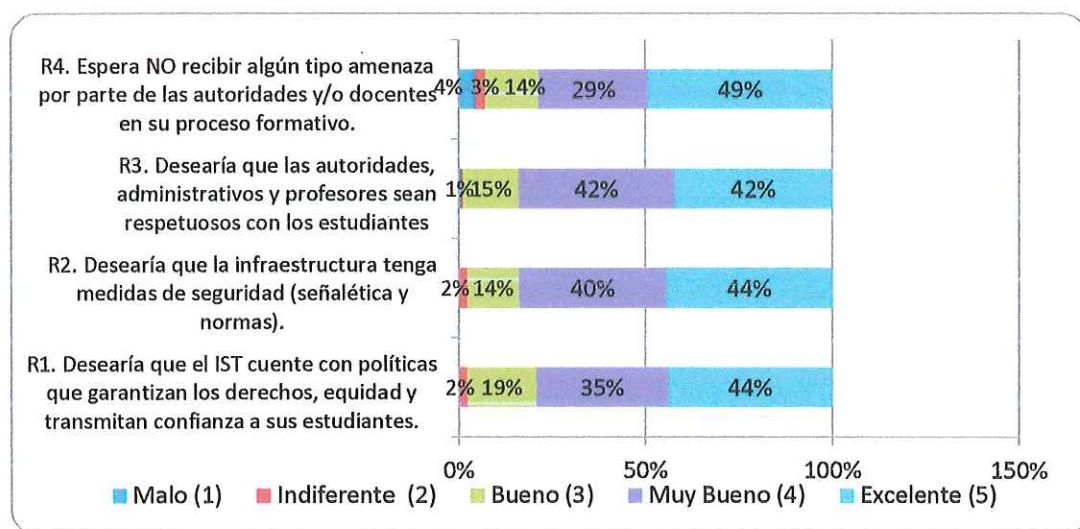


Gráfico 9 Tabulación de las expectativas – Responsabilidad

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 garantizan 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

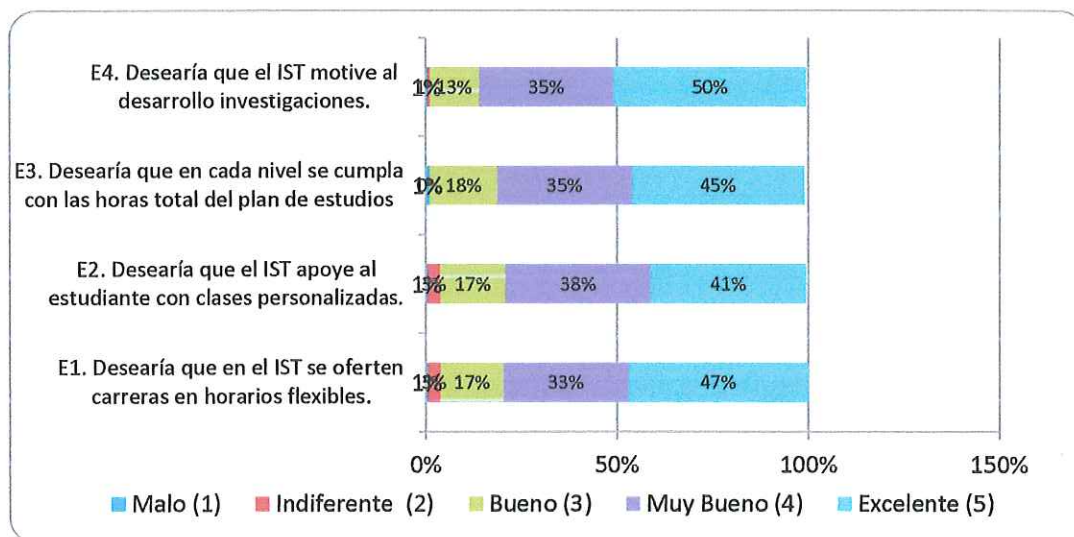


Gráfico 10 Tabulación de las expectativas – Confianza o empatía

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.

Modelo Delphi – Entrevista a los expertos

Dimensión de Tangibilidad

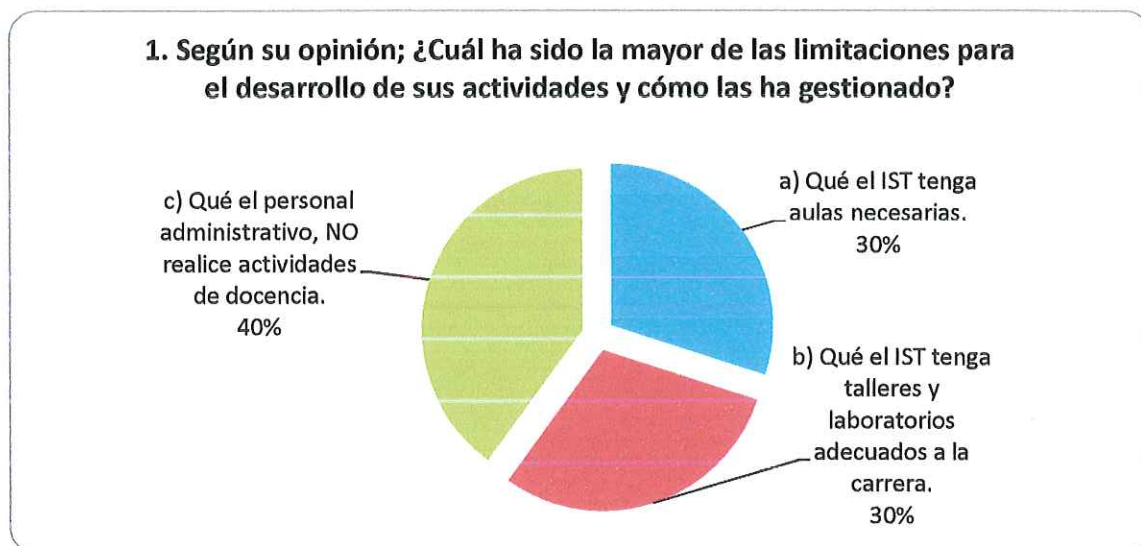


Gráfico 11 Tabulación de las entrevistas – Tangibilidad

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

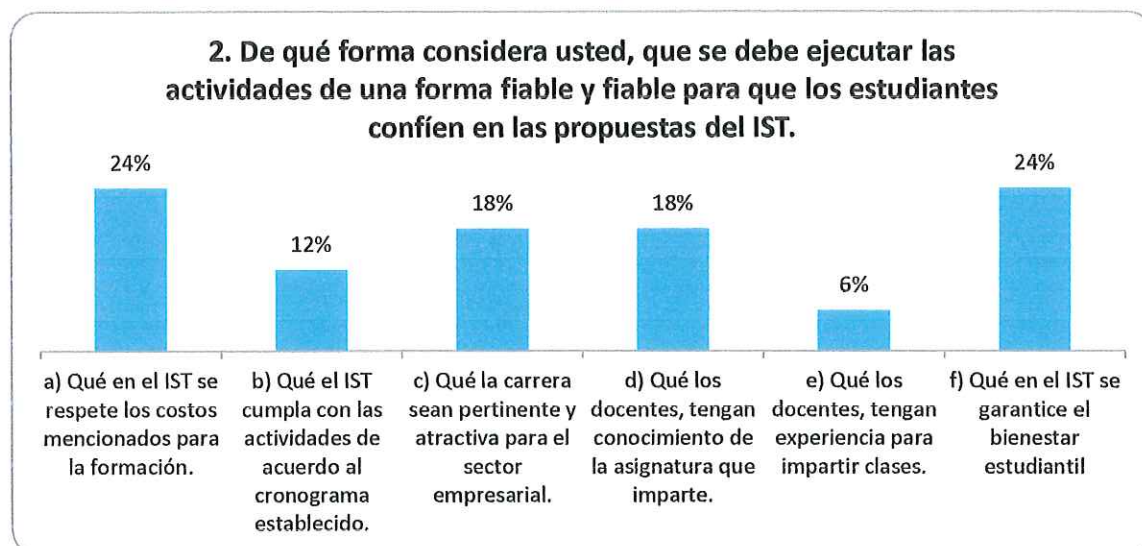


Gráfico 12 Tabulación de las entrevistas – Fiabilidad

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

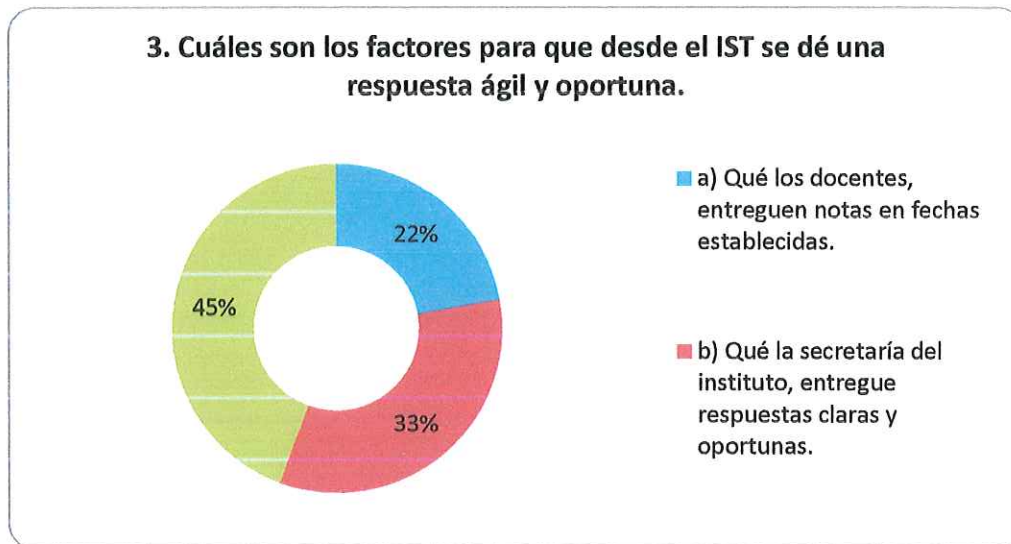


Gráfico 13 Tabulación de las entrevistas – Capacidad de Respuesta

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 secretaría 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

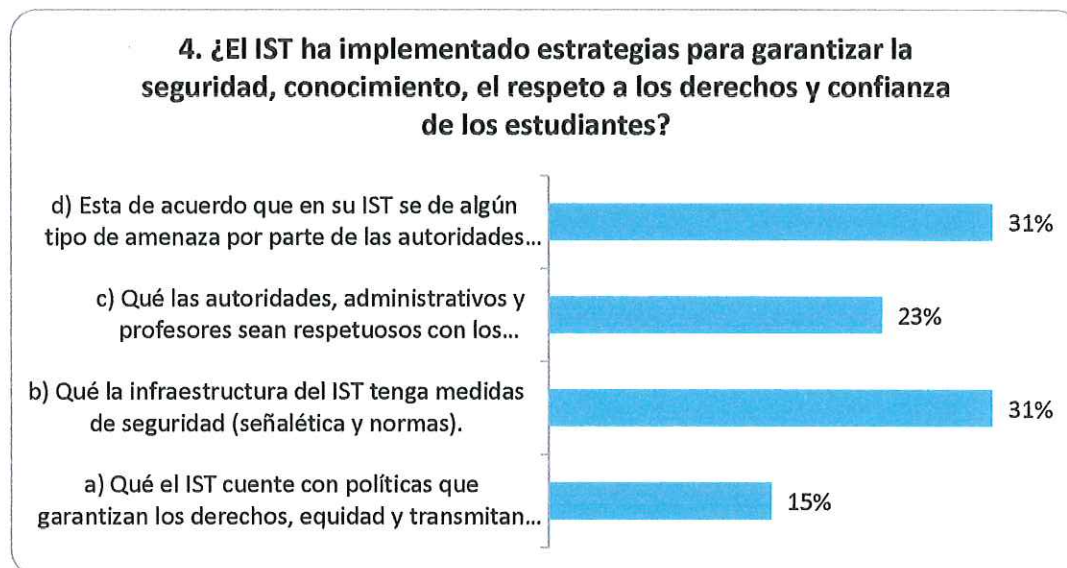


Gráfico 14 Tabulación de las entrevistas – Responsabilidad

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

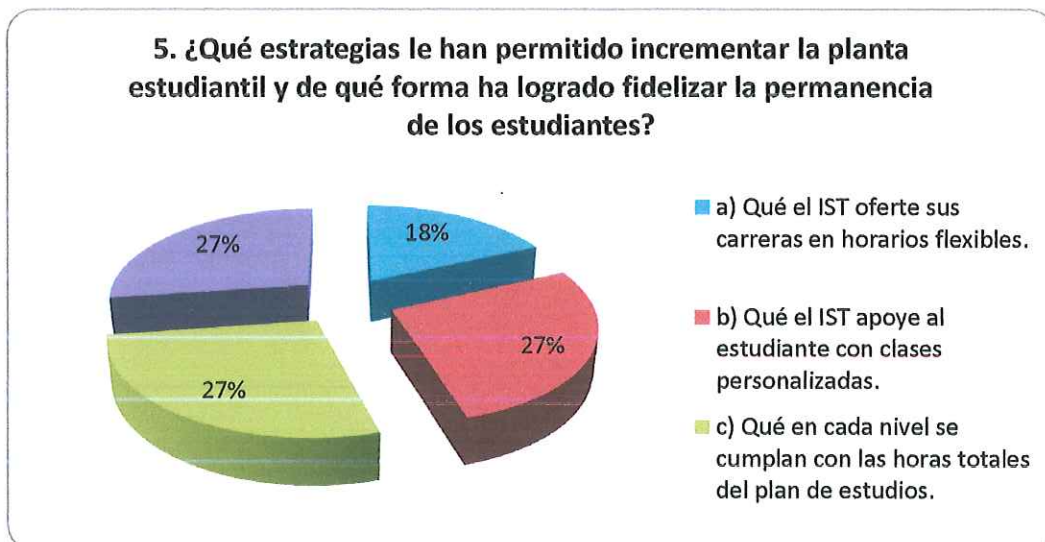


Gráfico 15 Tabulación de las entrevistas – Confianza o empatía

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 las horas programadas en el plan de estudio y la misma proporción de entrevistado recomienda que se debe incentivar al desarrollo de investigaciones.

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; si 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 2 Coeficiente de Cronbach de la muestra poblacional Perspectiva y Expectativa.

Servqual	Coeficiente de Cronbach	Nº de Elementos
Perspectiva	0,936	20
Expectativa	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 3 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
TOTAL ELEMENTOS	20		

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.

Calculo de brechas entre Perspectivas y Expectativas

Tabla 4 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
TOTAL ELEMENTOS	20						

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.

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

Tabla 5 Respuesta de los expertos entrevistados

DIMENSIÓN	PREGUNTA	ALTERNATIVAS	Nº RESPUESTAS
TANGIBILIDAD	1. Según su opinión; ¿Cuál ha sido la mayor de las limitaciones para el desarrollo de sus actividades y cómo las ha gestionado?	<p>a) Qué el IST tenga aulas necesarias.</p> <p>b) Qué el IST tenga talleres y laboratorios adecuados a la carrera.</p> <p>c) Qué el personal administrativo, NO realice actividades de docencia.</p>	10
FIABILIDAD	2. 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	<p>a) Qué en el IST se respete los costos mencionados para la formación.</p> <p>b) Qué el IST cumpla con las actividades de acuerdo al cronograma establecido.</p> <p>c) Qué la carrera sean pertinente y atractiva para el sector empresarial.</p> <p>d) Qué los docentes, tengan</p>	17

	IST.	<p>conocimiento de la asignatura que imparte.</p> <p>e) Qué los docentes, tengan experiencia para impartir clases.</p> <p>f) Qué en el IST se garantice el bienestar estudiantil</p>	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3. Cuáles son los factores para que desde el IST se dé una respuesta ágil y oportuna.	<p>a) Qué los docentes, entreguen notas en fechas establecidas.</p> <p>b) Qué la secretaría del instituto, entregue respuestas claras y oportunas.</p> <p>c) Qué el personal administrativo, cuente con el tiempo necesario para responder las solicitudes del estudiante.</p>	9
RESPONSABILIDAD	4. ¿El IST ha implementado estrategias para garantizar la seguridad, conocimiento, el respeto a los derechos y confianza de los estudiantes?	<p>a) Qué el IST cuente con políticas que garantizan los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes.</p> <p>b) Qué la infraestructura del IST tenga medidas de seguridad (señalética y normas).</p> <p>c) Qué las autoridades, administrativos y profesores sean respetuosos con los estudiantes.</p> <p>d) 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.</p>	13
CONFIANZA -	5. ¿Qué estrategias le han	a) Qué el IST oferte sus carreras en horarios flexibles.	11

EMPATÍA	permitido incrementar la planta estudiantil y de qué forma ha logrado fidelizar la permanencia de los estudiantes?	b) Qué el IST apoye al estudiante con clases personalizadas. c) Qué en cada nivel se cumplan con las horas totales del plan de estudios. d) Qué el IST motive al desarrollo de investigaciones.
----------------	--	--

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 6 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
TOTAL	60	100,0%	10

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,
- Ordinalcs,
- 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.

H₀: La gestión administrativa en la educación superior no se relaciona con la calidad del servicio.

H₁: 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 7 Cálculo estadístico - Vulnerabilidad de la Dimensión con más afectación

PERSPECTIVA	Media de la escala
Componente: CAPACIDAD DE RESPUESTA	
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 8 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 Wilcoxon.

Aplicación del estadístico de prueba de Wilcoxon

Tabla 9 Confirmación de test Wilcoxon - Contraste del estadístico

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

Conclusiones:

Una vez identificado el problema 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 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.
- 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.

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