

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE 2018

Tema: “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública

Autora: Ingeniera, Viviana Monserrath Paredes Alvarez

Directora: Ingeniera, Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniero, Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría PhD. e Ingeniero, Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD. designados por la Unidad Académica de Titulación de Posgrados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas” elaborado y presentado por la Ingeniera Viviana Monserrath Paredes Alvarez, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD.
Miembro del Tribunal

Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de Educación Superior Públicas”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Viviana Monserrath Paredes Alvarez, Autora bajo la Dirección de la Ingeniera, Diana Cristina Morales Urrutia, PhD., Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



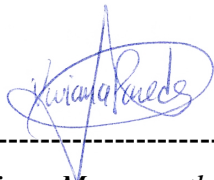
Ingeniera, Viviana Monserrath Paredes Alvarez
c.c.:1803999802
AUTORA

Ingeniera, Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.
c.c.: 1803547262
DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniera, Viviana Monserrath Paredes Alvarez
c.c.:1803999802

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	ix
DEDICATORIA.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
EXECUTIVE SUMMARY	xiii
INTRODUCCIÓN	1
1 TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	2
2.1. Área de conocimiento.....	2
2.2. Líneas de investigación	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	2
3.1. Tiempo de ejecución	2
3.2. Financiamiento	2
3.3. Autor/es	2
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	3
4.1. Definición del problema de la investigación.....	3
4.2. Objetivos de la investigación	6
4.3. Justificación de la investigación.....	6
4.4. Marco teórico referencial	7
4.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
4.5.1 Enfoque de investigación	24
4.5.2 Tipo de investigación	25
4.5.3 Modalidad de investigación.....	25
4.5.4 Población y muestra.....	26
4.5.6 Recopilación de información.....	28
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	30
6. CONCLUSIONES.....	40
7. RECOMENDACIONES	41
8. REFERENCIAS CITADAS	42

Referencias	42
9. ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población Universidad Técnica de Ambato	27
Tabla 2 Muestreo Docentes	27
Tabla 3 Muestreo Estudiantes.....	27
Tabla 4 Encuesta Aplicada	29
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad	30
Tabla 6 Estadísticas del total de elementos estudiados	31
Tabla 7 Estadísticos descriptivos de las variables	32
Tabla 8 Prueba de Levene	32
Tabla 9 Correlaciones Total	34
Tabla 10 Correlaciones- Estudiantes	34
Tabla 11 Correlaciones- Docentes.....	35
Tabla 12 Correlaciones – Múltiple Total.....	37
Tabla 13 Resumen del Modelo.....	38
Tabla 14 Coeficientes	38
Tabla 15 Correlaciones – Múltiple Estudiantes.....	38
Tabla 16 Correlaciones – Múltiple Docentes	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de dispersión de las variables gestión administrativa y calidad del servicio	36
--	----

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato, a sus distinguidas autoridades, en especial de la Facultad de Ciencias Administrativas por la formación académica recibida y por impulsar mi desarrollo profesional.

DEDICATORIA

A Dios.

Quien ha sido mi fortaleza y guía, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

"Te haré entender, y te enseñaré el camino en que debes andar; Sobre ti fijaré mis ojos". Salmos 32:8

A mi madre

Por haberme apoyado en todo momento, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor y ejemplo de lucha.

A mis hermanos y familiares

Por ser quienes a pesar de los momentos difíciles han sabido motivarme, apoyarme y demostrarme que siempre estarán cuando los necesite.

¡Gracias a Todos!

Viviana M. Paredes Alvarez

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE 2018

TEMA: “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de Educación Superior Públicas”

AUTORA: Ingeniera, Viviana Monserrath Paredes Alvarez

DIRECTORA: Ingeniera, Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

FECHA: 28 de mayo del 2020

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación realizada en torno a la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas tuvo como finalidad determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa e identificar factores óptimos relacionados con la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato. Se realizó una investigación bibliográfica documental con una revisión específica de bibliografía de libros y publicaciones que permitieron fundamentar el marco teórico del presente trabajo. El enfoque de la investigación aplicado fue cuantitativo cuya hipótesis de investigación se comprobó a través de la prueba estadística correspondiente. Para la recolección de información, se realizó una investigación de campo con el fin de recopilar la información más real posible tomando en cuenta una muestra significativa representada por docentes y estudiantes, quienes están vinculados a actividades administrativas, y mediante una encuesta contribuyeron para poder conocer la percepción en cuanto a las variables del caso. El estudio reunió las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva correlacional; el resultado reveló que la gestión administrativa, se encuentra significativamente relacionada a la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 en la muestra total, lo cual determina una correlación positiva moderada fuerte. La relación existente entre las dos variables analizadas determinó que, la calidad del servicio percibida docentes y estudiantes se encuentra estrechamente ligada con mayor énfasis en los procesos de dirección y organización, por supuesto la planificación y control son etapas del proceso

que se las considera como eslabones fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa.

La gestión administrativa cuenta con herramientas esenciales que lo hacen más eficaz en la Universidad Técnica de Ambato y permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficacia en el servicio que reciben los estudiantes y docentes. Por lo tanto, se concluyó que a medida que los procesos inmersos en la gestión administrativa mejoran, existirá una relación directa con la calidad de servicio.

DESCRIPTORES: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CALIDAD DE SERVICIO, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN, CONTROL, SERVQUAL, INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE 2018

THEME: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”

AUTHOR: Ingeniera, Viviana Monserrath Paredes Alvarez

DIRECTED BY: Ingeniera, Diana Cristina Morales Urrutia, PhD.

DATE: May 28, 2020

EXECUTIVE SUMMARY

The research carried out with Administrative Management and Quality of Service provided by Public Higher Education Institutions aimed to determine the impact of the administrative management on service quality, to diagnose the current state of administrative management, and to identify optimal related factors with the quality of service at the Technical University of Ambato. A documentary bibliographic investigation was carried out with a specific review of the bibliography of books and publications that allowed the theoretical framework of this work to be substantiated. The research approach used was quantitative, where the research hypothesis was verified through the corresponding statistical test. For the collection of information, a field investigation was carried out in order to collect the most real information possible, taking into account a significant sample represented by teachers and students, that are linked to administrative activities, and through a survey they contributed to be able to know the perception regarding the case variables. The study met the methodological conditions of a descriptive correlational investigation; the result revealed that administrative management is significantly related to service quality, according to the Spearman correlation coefficient of 0.898 in the total sample, which determines a strong moderate positive correlation. The relationship between the two variables analyzed determined that the quality of service perceived by teachers and students is closely linked with greater emphasis on the processes of direction and organization, where planning and control are stages of the process that are considered as fundamental links in the effective development of administrative management.

Finally, the administrative management has essential tools that make it more effective at the Technical University of Ambato and allow optimization in the execution of processes, all with the aim of increasing the efficiency of the service that students and teachers receive. Therefore, it was concluded, that as the processes immersed in administrative management improve, there will be a direct relationship with the quality of service.

KEYWORDS: ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, QUALITY OF SERVICE, PLANNING, ORGANIZATION, DIRECTION, CONTROL, SERVQUAL, INSTITUTIONS OF HIGHER EDUCATION

INTRODUCCIÓN

Las Instituciones de Educación Superior tienen su enfoque en temas de calidad, por lo tanto, cada una tiene sus objetivos estratégicos relacionados con la misión, visión y valores organizacionales, sin embargo, uno de los principales problemas está en como determinar las acciones que permitan tener cambios positivos en la calidad. La gestión administrativa debe contribuir a la optimización de recursos humanos y físicos que respondan y satisfagan las necesidades del entorno local y global. Cada Institución de Educación Superior asume el compromiso de brindar servicios de calidad con procesos eficientes destinados a alcanzar el logro de sus objetivos, para ello deben definirse factores de calidad y potenciar las acciones de mejora.

1 TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Educación Comercial y Administración

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo territorial y empresarial

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Fecha de inicio: 04 de enero del 2019

Fecha de finalización: 28 de mayo del 2020

3.2. Financiamiento

Autofinanciado

3.3. Autor/es

Nombre: *Paredes Alvarez Viviana Monserrath*

Grado académico: *Ingeniera en Contabilidad y Auditoría*

Teléfono: *0959741731*

Correo electrónico: *vivi_2309@hotmail.com*

Nombre: *Morales Urrutia Diana Cristina*

Grado académico: *Doctora dentro del Programa de Desarrollo Económico e Innovación*

Teléfono: *0960028024*

Correo electrónico: *dc.moralesu@uta.edu.ec*

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

En la actualidad las organizaciones atraviesan muchos retos para asegurar un lugar adecuado en la mente de los consumidores/ usuarios, de éstos requerimientos no se escapan las instituciones educativas, debido a su responsabilidad social en el proceso formativo del ser humano; se enfrentan a importantes y complejos dilemas, el adaptarse a constantes cambios y promover mejoras en sus procesos de organización con miras a un permanente desarrollo, que les permita ofrecer procesos educativos de alto nivel, para lo cual, están llamadas a generar estrategias que les permitan un óptimo desarrollo organizacional, desde su estructura, misión, visión y objetivos. El papel de la gestión posee un rol fundamental en la dirección eficiente de las organizaciones educativas, de manera que alcancen altos estándares de calidad en el servicio educativo que ofrecen para responder en forma eficiente y eficaz a las transformaciones sociales derivadas del fenómeno de la globalización, la sociedad de la información y el conocimiento. Además, se requiere un adecuado proceso de planeación en los distintos procesos, que busca proporcionar medios útiles para dirigirse en forma correcta; una sociedad cada vez más crítica e informada de la calidad de los servicios que recibe son indispensables para la permanencia de las instituciones educativas y demandan procesos de gestión competitivos en el plano de la planificación, organización, dirección y control (Garbanzo Vargas, 2015).

En lo que respecta a la gestión administrativa se considera como una herramienta que incluye conocimiento pleno de administración y sus procesos, a fin de que las organizaciones o instituciones de cualquier índole o pertenecientes a diferentes sectores ya sean comerciales, de producción o de servicios como es el caso de Instituciones de Educación Superior (IES) puedan ofrecer un producto o servicio basado en la calidad, eficiencia y eficacia. Al respecto de éste último, el sector público educativo aplicó esta filosofía a lo largo de la segunda mitad del siglo XX y se la denominó como administración tecno-burocrática, que a su vez tiene una orientación positivista y funcionalista a fin de alcanzar el orden y el progreso racional, la reproducción estructural y cultural, la cohesión social y la integración funcional en las IES y en la sociedad, autores como Ramirez, Calderon y Castaño (2015) ponen de manifiesto que

este tipo de administración maneja ciertos componentes autoritarios limitando el espacio para la promoción de la libertad individual y social, creatividad y participación.

Los cambios constantes del entorno y la sociedad han demandado que las IES inicien un proceso de transformación del pensamiento administrativo, promoviendo e implementando sistemas abiertos y dinámicos, en los que la estructura organizacional y los diferentes recursos (físicos y financieros) no resultan suficientes para generar una buena gestión, la planeación, redes de comunicación, toma de decisiones, resolución de problemas y entrega de un servicio de calidad focalizados en una dirección estratégica para alcanzar los objetivos institucionales (Ramirez, Calderon y Castaño, 2015).

En este sentido, la gestión administrativa en la educación incluye todos los procesos que se deben cumplir para un servicio de calidad y su impacto en la sociedad; ésta pretende generar cambios y está dirigida a sumar esfuerzos; a determinar objetivos estratégicos y políticas que faciliten la creación y aplicación de una adecuada normativa que incluya a todas las personas que intervienen en dichos procesos. Asimismo, gestionar las instituciones educativas desde una perspectiva de gestión administrativa con calidad, requiere de un compromiso de todos los involucrados, además, es necesario realizar un examen profundo de los resultados obtenidos en la gestión administrativa que permita a los actores de todas las áreas involucradas conocer el estado de los diferentes aspectos que han sido evaluados. De este modo, es posible obtener resultados que arrojen un perfil institucional y conocer un balance de debilidades y amenazas con el fin de lograr mejoras y potenciar fortalezas y oportunidades (Perafan Garcia, 2016).

La administración de las instituciones educativas no es ajena a la gestión empresarial en la que es necesario aplicar las cuatro funciones de la administración: planeación, organización, dirección y control. Se debe tomar en cuenta la política de cada institución para aplicar estas grandes funciones. Las IES como cualquier organización con sus propios objetivos estratégicos deben fijar su plan de acción como marco de referencia de las diversas actuaciones de sus distintos componentes en función de la consecución de los objetivos. No obstante, los problemas en las instituciones educativas pueden darse por la falta de aptitud y conocimientos administrativos, que muchas veces se manejan de manera empírica, por suposiciones o simplemente porque alguien de nivel superior así lo dispone (Ramirez Cavassa, 2004).

El Ecuador no es una excepción, en un informe publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2017) denominado “Índice de percepción de calidad de los servicios públicos del Ecuador”, destaca que, el tema de la calidad de los servicios públicos ha sido uno de los temas más controversiales, ya que la población tiene distintas necesidades y requerimientos que deben ser satisfechos por medio de la atención oportuna y eficiente de las instituciones del Estado. El objetivo de este estudio fue identificar los avances y oportunidades de mejora en la atención pública y estimular la mejora continua. “En promedio simple de todos los servicios analizados de usuarios y no usuarios, a nivel provincial en 2016 domina la calificación que va entre un 5.51 y 6, es decir, ligeramente sobre la media de las puntuaciones”.

Como parte de las políticas y gestión de la calidad el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES, 2018) en el “Modelo de Evaluación Institucional de las Universidades y Escuelas Politécnicas” plantea que las instituciones de educación superior promueven sus esfuerzos al fortalecimiento de la calidad de manera articulada con el sistema de aseguramiento de la calidad con la finalidad de que los procesos estén adecuadamente implementados de manera integral. Así también, se debe evidenciar eficacia y eficiencia en la gestión administrativa institucional, poniendo a disposición del público en general, toda la información requerida de manera oportuna.

Según el estudio realizado por Linares González (2014) denominado “Prácticas de Servicio al Cliente en Entidades del Sector Público”, las entidades públicas tienen a cargo la satisfacción del usuario por medio de la prestación de un servicio de calidad. Por eso es necesaria la gestión integral del servicio que busca incrementar los niveles de calidad, credibilidad y satisfacción. Para alcanzar ese objetivo las entidades públicas deberán crear un enfoque integral de servicio con el cual se cumpla con los estándares de calidad para garantizar la satisfacción del usuario con el fin de que se convierta en una experiencia que a su vez cumpla con la misión institucional.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato

Objetivo(s) específico(s)

1. Fundamentar teóricamente la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio
2. Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa en la UTA
3. Identificar factores óptimos relacionados con la calidad de servicio en la UTA

4.3. Justificación de la investigación

Las IES Públicas han sido objeto de investigaciones que han permitido determinar características especiales que tanto a corto como largo plazo afectan significativamente a la calidad del servicio. La gestión administrativa tiene el reto importante de favorecer los procesos de planeación, organización, dirección y control en las instituciones que buscan excelencia, este proceso involucra a todo el personal inmerso en el sistema educativo, misión, visión y objetivos institucionales, con la finalidad de lograr una educación de calidad, para fortalecer la gestión y garantizar la prestación del servicio educativo en términos de calidad, oportunidad y eficiencia (Bungacho, 2016).

El presente trabajo de investigación se encuentra basado en el análisis de la Gestión Administrativa, debido a que existen quejas en procesos administrativos que no presentan un valor agregado al momento de brindar el servicio, asimismo, se refleja en parte una falta de compromiso de los colaboradores en el servicio prestado y un desconocimiento y aplicación de los diferentes procesos.

Los resultados obtenidos de la investigación de los procesos de la gestión administrativa servirán como guía para mejorar las áreas estratégicas. Asimismo, el análisis, evaluación y control permitirán conocer a fondo el rendimiento general de la Institución con el logro de sus objetivos.

El presente estudio contribuye a realizar una mejor gestión administrativa a fin de cumplir los objetivos de la institución, lo cual impactará en forma positiva al ofrecer un servicio de calidad al usuario/ estudiante y por ende a la sociedad; con el fin de ayudar y viabilizar sus requerimientos y necesidades de manera precisa y oportuna. La investigación es factible puesto que se cuenta con acceso directo a los diferentes datos y sujetos para el análisis de este fenómeno.

4.4. Marco teórico referencial

Tomando en cuenta la información revisada sobre el tema planteado y extraído artículos relevantes se destacan los siguientes:

En la investigación realizada por Alvarado Peña y Izaguirre Diaz de León (2015) en su trabajo denominado: “Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones” se analizó la calidad del servicio prestado por el personal administrativo de las Universidades Públicas de México, entre los principales problemas se refleja la falta de responsabilidad entre los miembros de la comunidad universitaria, poco entendimiento para resolver problemas, además de rigidez en los procedimientos administrativos. Las conclusiones de este trabajo exponen las implicaciones que tiene el respeto al usuario formando parte de los valores que posee y practica el personal administrativo, también se refleja indicadores como la accesibilidad y tiempo de entrega del servicio que permiten mejorar la satisfacción del usuario tanto interno como externo metodológicamente se aborda el paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño de campo. Para finalizar concluyen que la calidad como parte de la responsabilidad social es la capacidad que tienen los empleados administrativos y la institución en general para mejorar los servicios prestados en pro de los usuarios.

La investigación promovida por Torres Samuel y Vasquez Stanescu (2015) en su trabajo titulado: “Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis” se analiza la calidad del servicio desde sus inicios hasta la actualidad respecto a varios modelos de evaluación. Los resultados se los percibe desde la perspectiva del cliente, se destaca el uso de modelos multidimensionales, basados en indicadores externos, uno de los más utilizados: El modelo Service Quality (SERVQUAL) a pesar

de ser muy cuestionado aún es considerado un referente importante, siendo citado, analizado y aplicado en numerosas y recientes investigaciones, en diversos tipos de servicios. Se concluye en el modelo analizado la relación entre el servicio adquirido y la forma en que se presta el servicio, así como la imagen que tienen los usuarios de este, aspectos como fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y resultados.

La investigación propuesta por Rodríguez-Ponce y Pedraja-Rejas (2015) denominada “Estudio exploratorio de la relación entre gestión académica y calidad en las instituciones universitarias” analiza el impacto de la gestión académica sobre la calidad de las universidades, se ha utilizado metodología cualitativa; recolección de evidencia así como la relación de la gestión administrativa y académica que no puede estar desvinculada del contexto social en el cual se desarrolla, se utilizaron instrumentos como: entrevistas, cuestionarios, observación y participación; se identifica un conjunto de hallazgos que se replican literalmente en las entidades de alta calidad y que no se repiten en las universidades de baja calidad, los procesos de aseguramiento de la calidad además de los resultados de acuerdo con el nivel de calidad de cada universidad incluidas en el análisis. Las universidades de mayor calidad cuentan con claros mecanismos de aseguramiento de la calidad e idoneidad de los procesos.

En la investigación realizada por Gonzalez-Cruz, Hernandez-Perez, Fernandez-Clua y Padron-Soroa (2015) denominada: “Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios” propone a los sistemas de gestión de calidad como un procedimiento para la auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios. El objetivo es exponer los resultados en la aplicación del procedimiento de auditoría de procesos, desde la perspectiva de la integración de los sistemas de calidad y de control interno en instituciones de educación superior. Los métodos utilizados fueron el trabajo en grupos y el análisis documental. Se utilizaron métodos de análisis, síntesis y deducción. Se emplearon tablas de comparación para mostrar la interrelación entre componentes de las normas del sistema de control interno y de gestión de la calidad.

García Durán et al. (2015) en su trabajo investigativo denominado “Mejora de Procesos para la Administración de Proyectos en Instituciones de nivel Superior” centra su investigación en las instituciones educativas de nivel superior quienes deben promover un mejor control y uso de los recursos existentes, como parte de la investigación se destaca la implementación de prácticas eficientes de administración de

proyectos, entre los problemas encontrados se puede mencionar: poca estandarización para administrar los proyectos y metodologías deficientes para el control del alcance, tiempo y costos del proyecto. Existe también muy poco o nulo nivel de planificación.

Lara López (2002) en su estudio: “La gestión de la calidad en los servicios” hace referencia a resaltar la importancia de la gestión de la calidad y cuáles son las características principales de los servicios que ayudan a comprender de mejor manera la naturaleza de estos y comentar acerca de la palabra "Servucción" que tiene una relación directa con este tema. La calidad del servicio se puede mejorar mediante el compromiso total de la organización; también resulta obvio que, sin un compromiso real de los altos niveles de ésta con la calidad, no hay que esperar que el personal de niveles más bajos siga su ejemplo.

Ruiz López y Cuellar Martín (2013) en su trabajo de investigación llamado “La gestión de calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas. Gestión y Análisis de Políticas Públicas, menciona que La Gestión de Calidad puede ser decisiva a la hora de abordar la innovación. Es preciso contar con un sistema de gestión bien articulado para producir mejoras. El salto hacia la innovación en las organizaciones públicas cuenta con mayores posibilidades de éxito si se aborda desde la perspectiva de la mejora continua. La crisis económica ha puesto en cuestión la Gestión de Calidad como estrategia en las Administraciones Públicas, para las que se proponen nuevas líneas de modernización que, en muchos casos carecen de la oportuna perspectiva integral de la gestión y que abordan el proceso de modernización de una manera fragmentaria. Las instituciones públicas deben tener una perspectiva racional y en concordancia con las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Para Martínez (2011) la educación universitaria debe procurar que cada ciudadano sea competente, en un mundo en el que es necesaria la formación profesional para tener una participación en la sociedad, la educación requiere transformación en pos de crear mayor justicia y equidad. La formación universitaria es posible pensar en una sociedad más digna, inclusiva y equitativa, pero para poder lograr esta transformación es necesario analizar sus diferentes etapas, que se enfocan en tener un sistema formativo de calidad. Toda invención en la Universidad debe comprometer un cambio de cultura institucional donde todos los actores desarrollen el máximo de su potencial. La calidad académica y la responsabilidad social deben ser el objeto de la existencia, para la

gestión institucional, que junto a la investigación tracen una línea hacia la satisfacción de los problemas prioritarios de la sociedad.

A continuación, se realiza una revisión teórica de las variables propuestas para esta investigación, de acuerdo con los aportes de varios autores.

Administración

Para Sánchez (2015) a través de la historia el hombre ha formado organizaciones en su afán de realizar sus actividades de la manera más efectiva posible para subsistir, desde la antigüedad se organizó en grupos a fin de unir esfuerzos y alcanzar objetivos en común. Las prácticas administrativas se fueron popularizando desde la época de los egipcios y griegos, a medida que los imperios se propagaban sobre otros continentes, creció así la necesidad de una administración más estructurada. Después de la segunda guerra mundial la administración comenzó a reflejar evolución de su concepto, muchos de los procedimientos que hallamos en las organizaciones vigentes como normas de trabajo y diversas estrategias de coordinación, desarrollo y la práctica han formado lo que hoy se conoce como la administración moderna.

Según (Ramírez C. , 2016) La administración es conocida como gerencia o gestión, su aplicación genera cambios en las sociedades con el fin de generar progreso y bienestar, toma importancia ante los retos que presentan los mercados actuales cuyo fin es el fortalecimiento de la economía. La innovación y la sostenibilidad de las organizaciones requiere una buena administración a fin mejorar la eficiencia en la producción de bienes y en la prestación de servicios. La Administración también se identifica como los métodos y procedimientos se aplican para la organización para el desarrollo de las actividades humanas administrativas, la práctica administrativa debe involucrar cada proceso, en especial el elemento humano, considerado como el más valioso de los recursos para el desarrollo y permanencia de la organización. La práctica administrativa debe cumplir con el arte de administrar. La administración es también considerada como Arte, describe las habilidades del administrador para lograr resultados óptimos.

Según Palacios (2015) la principal característica de la administración en cualquier organización moderna es la toma de decisiones, que contiene la formulación, evaluación y selección de opciones para resolver problemas. La calidad de las decisiones está

ligada a la disponibilidad, veracidad y oportunidad de la información. La cantidad de fuentes de información determina la complejidad del entorno, para ello es necesario que todas las áreas deben tener el mejor entendimiento acerca de las necesidades del cliente, para una mejor comprensión y con ello, tomar decisiones acertadas. Para Llanos (2017) los principios de administración y la gestión empresarial han sido relevantes en las instituciones de educación superior, más aún cuando forman parte del mundo globalizado, los profesionales, el conocimiento, la educación y el libre acceso, han logrado el avance de la ciencia, tecnología y comunicación, lo cual da lugar a la globalización y competitividad. La demanda de calidad en las instituciones impulsa el desarrollo de América Latina, los profesionales, más preparados tienen mayor demanda en la comunidad local, regional, nacional e internacional.

Según Luna- Gonzalez (2015) la administración consiste en el proceso que aplica con certeza la planeación, la organización, dirección y control en las empresas, con la utilización de los recursos adecuados, para lograr los objetivos planteados. La administración es importante, básica para todo proyecto social, es necesaria en todo organismo social, no importa en qué parte del mundo. Sirve para que los recursos funcionen en forma adecuada. Tiene como finalidad lograr buenos resultados. Al aplicar la administración correctamente se logran bases confiables. Pretende alcanzar la calidad total en todo organismo social. En conclusión, el desarrollo de la administración es universal, se aplica en todas partes del mundo, sean organismos públicos o privados, se practica desde lo particular, personal, familiar, hasta las empresas pequeñas, medianas y grandes.

Desarrollo Organizacional

Según Gonzalez (2019) el desarrollo organizacional está estrechamente relacionado al talento humano, sin los seres humanos las organizaciones dejan de existir, son estos los que finalmente las hacen funcionar, en ellos los valores, motivaciones, aspiraciones, actitudes, y comunicación son aspectos que buscan la interacción entre los individuos de la organización; en el proceso además es importante que estén definidos factores como: visión, misión, objetivos, políticas, aspectos financieros y económicos, con este enfoque se puede lograr la eficacia y eficiencia asegurando el crecimiento tanto de la organización como de las personas que la conforman. Se puede decir que el desarrollo organizacional hace referencia a una manera diferente de trabajar destacando el impulso

dinámico y funcional de cada uno de los sistemas que lo conforman al incrementar el nivel de confianza y apoyo entre los miembros de la organización.

Para Hernan, Garcia y Murillo (2016) el éxito o fracaso de las organizaciones se debe a los modelos que gestión que aplican, existen componentes a ser considerados, como la estructura organizacional, el direccionamiento estratégico, entorno institucional, y gestión humana. La estructura organizacional representa la forma en que están organizadas las empresas, el tamaño de esta determinará la complejidad o facilidad de toma de decisiones. El direccionamiento estratégico brinda los lineamientos necesarios y se determinará a medida que la organización cumpla o no con su objetivos y metas. El entorno institucional son las variables internas y externas en el cual está expuesta la organización, y, la gestión humana definida como un componente esencial que permite garantizar la satisfacción del cliente de acuerdo con las capacidades de la organización para generar ventaja competitiva en el medio en el cual se desenvuelve. El desarrollo de todos los procesos involucrados en la gestión constituye las bases estratégicas para lograr los objetivos propuestos.

Según Grueso y Merlin (2016) las organizaciones enfrentan varios retos, fuentes internas y externas que tienen diferentes impactos, el desarrollo organizacional depende de las maneras apropiadas de afrontar los retos para obtener los mejores resultados. Los distintos modelos de organizaciones destacan algunos aspectos en común: la estrategia de la empresa, el liderazgo, la cultura organizacional y las prácticas organizacionales. Las organizaciones exitosas, que perduran en el tiempo y son sostenibles se caracterizan por su enfoque y en uno de los pilares fundamentales fuente de ventaja competitiva: como son las personas. Las organizaciones generan procesos, que benefician el bienestar de todos los grupos de interés, desde los diferentes niveles, deben analizar los desafíos y perspectivas de aplicación para demostrar su capacidad de respuesta a las necesidades del cliente para obtener los mejores resultados organizacionales

Según Gullo y Nardulli (2015) para que una organización inicie sus actividades es necesario el establecimiento de objetivos, definir estrategias, diseñar una planificación y ejecutar los pasos a seguir para alcanzar los objetivos. La planificación en las organizaciones se sostiene de datos e información concreta, la planificación es una hoja de ruta adecuada para alcanzar los objetivos planteados. Durante la implementación debe comprobarse hasta qué punto la planificación es factible de cumplirse, en la etapa

de control deben revisarse todos estos factores tanto internos como externos. El desarrollo organizacional es entendido como un proceso que requiere establecer estrategias y tácticas con todos los miembros involucrados en la organización para capacitarlos y para mejorar su conocimiento y sus habilidades. La gestión y desarrollo organizacional presume la intervención constante, la revisión de lo planificado a partir de componentes de información y de control de las prácticas en el proceso de implementación del plan. Para que la gestión evidencie lo que fue establecido en la planificación debe contar con herramientas que le permitan evaluar, definir y redefinir la ejecución y cumplimiento de objetivos.

Para Luna- Gonzalez (2015) el desarrollo organizacional es una respuesta al cambio, en un esfuerzo para resolver los problemas en una organización, en el cual la alta gerencia es el eje principal para analizar el cumplimiento de objetivos y de ser necesario mejorar la visión, el aprendizaje y los procesos de delegación, autoridad y resolución de problemas en una organización. Es importante la colaboración de todos sus miembros apoyados en una cultura participativa basados en las creencias, actitudes, valores y estructura de la organización para que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, y con ello mejorar las habilidades, el conocimiento y la efectividad individual de una empresa, en términos de cumplir sus objetivos. Además, tiene un enfoque a largo plazo, no solo tiene el objetivo de incrementar el desempeño de la empresa, sino también mejorar la satisfacción de los empleados.

Proceso Administrativo

Para Gasalla (2015) el proceso administrativo es una herramienta que permite el trabajo conjunto de la empresa para mejorar carencias operativas. Hoy en día la gestión administrativa tiene un rol importante en los procesos donde cada uno de ellos deben realizarse adecuadamente para un desempeño efectivo en la organización. El apoyo tecnológico permite al trabajador realizar gestiones administrativas por sí mismos, reduciendo la carga burocrática y mejorando el grado de satisfacción del cliente/usuario.

Según Blandez (2014) el proceso Administrativo es una herramienta desarrollada por los administradores de una organización. Los elementos que lo conforman permiten establecer estrategias que promoverán la efectividad de una buena administración para el logro de los objetivos organizacionales.

1. **Planear.-** consiste en establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir un acuerdo con los requisitos del cliente y con las políticas de la organización
2. **Organizar.** consiste en establecer y reconocer el diseño de tareas de acuerdo a los puestos trabajo, además designa a las personas idóneas para ocupar los puestos y define los métodos y procedimientos que se emplearán.
3. **Dirigir.-** consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los objetivos esperados, implica orientar a las personas al cambio y determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.

Controlar.- consiste en revisar lo planeado y lo logrado; implica determinar las actividades que necesitan ser controladas y los medios de control que se emplearán.

Para Luna- Gonzalez (2015) el proceso administrativo es el conjunto de fases sucesivas necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, que se llevan a cabo mediante el proceso administrativo. Las etapas o fases se interrelacionan y forman un proceso integral. El proceso administrativo es la base de la administración, en la cual se define cómo conducir la organización en la actualidad. Las fases están integradas por varias etapas que dan respuesta a los cuestionamientos básicos de la administración, es aplicado en las organizaciones para lograr sus metas y objetivos, además de satisfacer las necesidades lucrativas y sociales. Para ello es necesaria la labor de los administradores y gerentes quienes son los encargados de conducir a la organización al éxito empresarial.

Planificación

Según Palacios (2015) La planeación o planificación es un proceso continuo que refleja los cambios del entorno, los gerentes deben decidir sobre el rumbo de la organización y anticiparse a lo que hacen sus competidores. Deben plantear estrategias, soñar con el futuro, establecer objetivos, y brindar los medios y recursos para lograrlos con el máximo de eficiencia, eficacia y productividad. La meta es satisfacer las exigencias de los clientes y consumidores; sin duda el diseño, innovación, funcionalidad, tiempo de entrega, calidad, y la garantía constituyen valores que los clientes saben apreciar. Se deben considerar ciertos factores en la planeación: el futuro, para predecir los

posibles efectos; el pasado, para evaluar la información anterior relevante; y el presente, para hacer hoy lo que con los recursos existentes. La planeación también se centra en la misión, la visión, objetivos, políticas, principios, creencias, en las que se fundamenta las etapas siguientes del ciclo administrativo.

Para Luna- Gonzalez (2015) la planeación representa el punto de partida del proceso administrativo. Sin ésta las etapas siguientes: organización, dirección y control no tiene razón de ser. La planeación determina qué rumbo va a tomar la empresa, y cómo lo va a lograr. Planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos. Es importante para que el proceso inicie correctamente y se tenga un sentido adecuado en la consecución de este, debe tomar en cuenta todo el medio interno y externo de la empresa para aprovechar las oportunidades que se presenten. Es base para que se lleve a cabo la dirección correcta.

Organización

Para Palacios (2015) la organización se refiere a estructura, jerarquías, funciones, y actividades, se refiere a cómo y quién va a hacer cada tarea para lograr los objetivos. La palabra organización significa instrumento. La organización es el diseño de las funciones que sean necesarias para lograr los objetivos, indicando la autoridad y responsabilidad asignada a cada persona que tiene a su cargo la ejecución correspondiente. También se define como las funciones según sus niveles jerárquicos para lograr los planes y objetivos con la mayor eficiencia y eficacia además de hacerla ágil, sencilla, eficiente, eficaz, productiva y competitiva. La organización debe tener en cuenta los cambios internos y externos de la empresa, todos los miembros deben conocer los objetivos, y definir las obligaciones de cada trabajo, asignar el personal competente y delegar la autoridad necesaria.

Según Luna- Gonzalez (2015) la organización lo conforma un grupo de personas que tienen una meta común, donde cada uno tiene responsabilidad y autoridad. Para la efectiva organización se debe tener los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas basadas en estrategias, que muestran la dirección de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos. Los procedimientos deben establecerse en orden cronológico y las secuencias de actividades que deben seguir en el desarrollo de un trabajo. La organización persigue obtener un fin, busca efectuar una serie de actividades

y coordinarlas de tal forma que el conjunto de estas actúe como una sola, para lograr sus metas. El proceso de organizar es básico para todos los tipos de empresas, debe obtener de manera ordenada los recursos físicos y humanos efectivos con eficacia y eficiencia hacia los planes definidos. La organización también es importante porque es el proceso donde está definida la estructura correcta de la empresa, cuya función es determinar los niveles jerárquicos para el funcionamiento eficiente.

Dirección

Según Palacios (2015) la dirección es la verdadera esencia de la administración ya que es indispensable aprovechar las habilidades y conocimientos del personal, los planes y los esfuerzos de organización deben ser puestos en acción. Para muchos, la dirección se define como la habilidad especial para tratar al personal, aprovechar sus competencias y así lograr la satisfacción de sus necesidades y el mantenimiento de unas excelentes relaciones humanas, para lograr un trabajo con gran calidad. No se logra ningún resultado palpable si no hay ejecución y para lograr una eficiente y efectiva ejecución se requiere una buena dirección con el fin de que todos los miembros de la organización se comprometan a conseguir los objetivos establecidos.

Para Luna- Gonzalez (2015) esta fase es identificada también como liderazgo, guiar, y ejecutar las estrategias como parte de la implementación. La dirección es el corazón de la administración debido a que realiza todos los movimientos para que lo demás funcione sinérgicamente. La dirección se establece mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva los objetivos, para lograr sus propósitos. La dirección es relevante ya que en esta fase se logra motivar a los recursos humanos además de lograr juntar esfuerzos, aplicando procesos como la comunicación. Lo establecido en la planeación y organización, se pone en ejecución mediante el proceso continuo. Se fundamenta un buen clima laboral entre colaboradores y directivos. Las decisiones se toman para lograr lo que la empresa tenga una relevancia donde posteriormente se aplique el control.

Control

Para Palacios (2015) lo definen como la medición de los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de restringir, regular, corregir, mejorar

y formular nuevos planes. Para que los resultados se logren conforme a lo planeado, es necesario asegurar, estandarizar, monitorear, corregir, mejorar, y garantizar que la organización marche en el rumbo correcto, produzca los resultados esperados y consiga los objetivos propuestos. El control tiene por objetivo asegurar que lo que se intenta se ejecute conforme a los resultados esperados, además de proteger los bienes e insumos de producción para lograr la máxima eficiencia. Todo cuanto se planea se pueda medir y evaluar, para obtener mejores resultados. En resumen, es la recolección sistemática de datos para conocer la realización de los planes.

Según Luna- Gonzalez (2015) define al control como la última fase del proceso administrativo, el cual valora lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. El control es una etapa primordial ya que la empresa puede verificar cuan efectivos son los planes establecidos, si la estructura organizacional es la correcta y una dirección ha sido eficiente; es decir, permite verificar la situación real de la empresa, y se conocerá si los hechos van de acuerdo con los objetivos. El control detecta los vacíos que se dan en la planeación, organización, y dirección y se puede determinar medidas correctivas, analizando variaciones y determinando soluciones para reducir costos y ahorrar tiempo al evitar errores. Existen tres tipos de control, el control preliminar, el concurrente y el de retroalimentación. Al control preliminar también se lo conoce como previo, es orientado al futuro; consiste en evitar problemas antes de que sucedan. El control concurrente se desarrolla durante la fase de la acción al ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades. El control de retroalimentación se enfoca en la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras del estándar aceptable.

Satisfacción al Cliente

Según Parra (2018) un cliente satisfecho se convierte en una fortaleza para la organización, se beneficia en términos de compra de productos y servicios, además de las buenas referencias. La satisfacción del cliente es el resultado favorable que se genera cuando las expectativas del cliente y los productos, servicios o resultados son similares, es ahí cuando se relaciona cliente - empresa. Aunque la ecuación no es tan sencilla, debido a que está influenciada por las creencias, intereses y deseos particulares de cada cliente, hay dimensiones que están relacionadas de manera directa con la satisfacción del cliente: respuesta a necesidades y peticiones particulares del cliente, tales como: prestar

el servicio fuera del horario, facilidades de pago y otros comportamientos; disponibilidad: ofreciendo variedad de bienes o servicios; trato al cliente: calidad de atención al cliente; nivel de precios: precio justo. Por ello, el propósito de toda organización debe ser lograr la satisfacción de sus clientes en todas sus interacciones.

Para Izquierdo (2019) se define como el nivel de conformidad de cliente cuando realiza su compra o utiliza un servicio. Los clientes advierten tres niveles de satisfacción: Insatisfacción como el desempeño percibido del producto que no alcanza las expectativas del cliente. Satisfacción: como el desempeño percibido del producto que concuerda con las expectativas del cliente. Complacencia: el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. Depende cual es la experiencia se puede medir el nivel de satisfacción, el objetivo de toda empresa u organización es generar lealtad de cliente hacia una marca, un cliente insatisfecho cambiará inmediatamente de marca o proveedor, en cambio el cliente satisfecho se mantendrá leal pero solo hasta que otro proveedor le ofrezca una mejor oferta. A diferencia de los anteriores el cliente complacido será leal ya que tendrá una afinidad emocional que destaca a una simple preferencia. La calidad en el trato al cliente es un factor importante que genera una diferenciación con la competencia.

Para Vázquez, Ramos y Pérez (2018) es importante conocer la satisfacción del cliente y su relación directa su fidelidad, si los clientes están satisfechos, serán fieles y por tanto permitirá obtener mayores ingresos y durante un largo periodo de tiempo. Las organizaciones deben tener valor agregado para que los clientes obtengan beneficios adicionales siendo sobre todo eficientes. Por el contrario, los clientes insatisfechos transmiten su insatisfacción a otros usuarios, reemplazar su pérdida y conseguir otros nuevos tendrá sus consecuencias a nivel empresarial. La norma ISO 9001 hace especial hincapié en la orientación al cliente para conseguir su satisfacción y permite que la organización mida la satisfacción y haga su seguimiento. La satisfacción depende de la percepción del cliente cuando se cumplen sus requisitos o de sus necesidades y expectativas.

Modelos de medición de calidad de servicio

Según Mendoza (2010) en las empresas la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que recibe es esencial, esa opinión positiva o negativa define el presente y

futuro del negocio, la empresa debe optar por tratar de satisfacer todas las necesidades y expectativas. La calidad del servicio es muy importante para competir con otras empresas o instituciones que prestan los mismos servicios, medir la calidad de servicio es un elemento estratégico que concede una ventaja. Hay que diferenciar entre percepciones y expectativas ya que se puede definir con mayor claridad cuán importante será la gestión de la empresa. Por ejemplo, el modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. Las necesidades de los clientes permitieron crear dimensiones para poder medir la calidad de servicio: elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Según Llanos (2017) las exigencias de los clientes han dado paso a la investigación de instrumentos que permitan medir la calidad del servicio, los cuales ayudan a conocer las opiniones de los clientes para determinar sus necesidades y garantizar calidad en los productos o servicios ofrecidos. El hacer las cosas o brindar servicios de calidad y con excelencia, responde a principios y prácticas en correspondencia a la cultura de la organización. La eficacia y eficiencia, productividad, el compromiso organizativo, los estilos de gestión y liderazgo, motiva a quienes se encargan de los procesos y funciones organizativas. Los modelos de medición de calidad son quienes gestionan los procesos internos de la organización y para ello la cultura organizacional tiene que ver con el proceso social.

Para Lucero, Herrera y Jaramillo (2015) para la medición de la calidad del servicio, es necesario conocer el grado de satisfacción del cliente o usuario, comparando las expectativas que tienen sobre el servicio que brinda una institución con la realidad, los componentes del modelo SERVQUAL. En un servicio educativo existen varios factores determinantes para evaluar la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La diferencia entre el servicio esperado y el efectivamente recibido por el usuario será el resultado de la percepción de la calidad de servicio, si las percepciones no alcanzan a cubrir las expectativas, hay que evaluar el grado de insatisfacción y desarrollar inmediatamente estrategias correctivas orientadas a procesos de mejora continua.

Calidad de Servicio

Según Santos, Sotelino y Lorenzo (2015) desde el siglo pasado, comienza a tener incidencia en las organizaciones la calidad, la preocupación por alcanzar estándares y niveles óptimos en la producción ha ido en aumento. El ámbito educativo no ha sido ajeno a este interés por la evaluación de la calidad que, está ligada a diferentes perspectivas y modos de entender el hecho educativo. La calidad de servicio en educación aporta al desarrollo integral de quienes la conforman.

Para Ramirez (2016) la calidad es la característica intrínseca de un producto o de un servicio que logra la aceptación y satisfacción de un usuario, cliente o consumidor. A lo largo de la historia el hombre ha realizado un gran esfuerzo por satisfacer sus necesidades, la mayor o menor satisfacción de una necesidad depende del mayor o menor grado de calidad del producto o servicio que recibe. Las técnicas de control de calidad de los productos y servicios tienen que ver con la consistencia, durabilidad, permanencia, y efectividad para satisfacer las necesidades específicas. En las organizaciones, los recursos, materiales, y el personal, son factores cuya calidad influye en la calidad del producto y del servicio, además en los tiempos modernos se incluye la tecnología como otro factor importante.

Según Vargas y Aldana (2014) la calidad de servicio fue declarada como una estrategia empresarial que permite tener un valor agregado en las organizaciones, se han desarrollado nuevos modelos de calidad en el servicio que permiten orientar los procesos, como lo es la filosofía Kaizen en la que se destaca actitudes, innovación, y creatividad, que apoyan la gestión de la calidad. El enfoque de la calidad se relaciona con los valores de todos los que conforman la organización, la importancia de cada uno para cumplir los objetivos planteados. La calidad en el servicio requiere de un proceso que inicia con la necesidad de un cambio, respaldado en un plan para el desarrollo y evaluación de la calidad. Se debe tener en cuenta los objetivos establecidos como un criterio hacia donde debe llegar la organización. La cultura del servicio identifica a cada organización, y le ofrece una ventaja competitiva real.

Para Peña (2017) la calidad de servicios que brindan las instituciones del sector público se define mediante el logro de los objetivos, la gestión de la calidad en las entidades del sector público es importante ya que determinan la perspectiva de los

usuarios. La calidad en los servicios públicos ha tenido una evolución con tendencia a la mejora continua, con el fin de mejorar las condiciones en que los ciudadanos reciben el servicio, se requiere evaluar el nivel de cumplimiento en todos los niveles de la organización. Los ciudadanos tienen la expectativa de que el Estado debe brindar servicios de calidad, oportunos, ágiles y con las facilidades de acceso necesarias para responder de forma eficaz y eficiente el objetivo de las políticas públicas.

Según Prieto (2014) calidad de servicio es un proceso de cambio en el que la voz del cliente resulta fundamental escucharla y fomentar el conocimiento que tengamos de sus necesidades resulta prioritario. Los procesos de evaluación que se apliquen, la forma cómo se toma la información y su procedencia deben ser estratégicamente analizadas para evitar los sesgos que en ella se puedan presentar, lo que tiene relevancia son las acciones correctivas para los problemas encontrados. Si la empresa desea generar una cultura organizacional que le permita girar en torno a la satisfacción de las necesidades del cliente, hay un modelo gerencial que le funciona, es el *Customer Relationship Management* –CRM, una estrategia de negocio pensada para promover el entendimiento y anticipación de las necesidades de los clientes actuales y potenciales.

Para Martin y Eloisa (2016) cuando las características de la calidad de servicio han sido identificadas se las debe mantener de la forma más completa posible, la satisfacción del cliente puede definirse entre la percepción del servicio recibido y la expectativa que el cliente tenía del servicio y, puede desagregarse en distintas dimensiones definidas como factores claves de la percepción del cliente de la calidad del servicio.

1. Fiabilidad.- Se trata de cumplir con los plazos y especificaciones requeridas.
2. Capacidad de Respuesta.- Permite satisfacer las necesidades del cliente en el menor tiempo posible con la calidad requerida
3. Seguridad.- Genera la sensación de compromiso, confianza y profesionalidad en la prestación del servicio.
4. Empatía.- Atención personalizada al cliente al ponerse en su lugar y buscar la mejor solución posible.
5. Aspectos Tangibles del Servicio.- Atención a todos los niveles de calidad como las instalaciones, equipamiento, materiales de comunicación etc.

Para Gasalla (2015) el fin de la administración pública es la prestación satisfactoria de los servicios que la sociedad requiere. Las organizaciones tienen como objetivo principal, prestar los servicios en forma satisfactoria y significa entre otras características promover servicio equitativo con trato justo e imparcial, asumiendo que todos los usuarios/clientes deben gozar de los mismos derechos. Un servicio satisfactorio significa también servicio oportuno y justo, es decir, en el momento en que se requiere. El buen servicio presenta condiciones: cantidad acorde con la necesidad, en el lugar donde lo requiere el usuario. Los ciudadanos deben tener siempre la posibilidad de beneficiarse del servicio en forma permanente.

Según Palacios (2015) la administración el cimiento principal de los negocios, constituye una de las armas más importantes para la competitividad de toda organización. La calidad de servicio tiene como objetivo satisfacer las necesidades y exigencias del cliente o usuario, presentes y futuras. La preocupación por la calidad mejora el ambiente, la productividad, la confiabilidad, la entrega y el precio de los productos o servicios de las organizaciones. Las exigencias se relacionan con el diseño de buen gusto, manufactura, costo moderado, entrega y servicio oportuno. Así, la calidad de servicio se convierte en grado de excelencia de aquello que se ofrece. La calidad se logra con tecnología y personas comprometidas, capacitadas, entrenadas, lideradas, motivadas y conscientes de sus responsabilidades. La calidad, se convierte así en cultura generando el valor que el cliente espera.

Para Llanos (2017) la percepción de la calidad del servicio por parte de los estudiantes genera un gran interés para las instituciones de educación superior, en la actualidad existen más universidades tanto públicas como privadas que compiten por estar certificadas. La calidad en educación superior debe involucrar los cambios que requiere la sociedad con la posibilidad de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los ecuatorianos. La calidad en instituciones de educación superior no solo constituye cumplimiento frente a organismos de control, también la percepción de usuarios de los servicios prestados a los estudiantes. Se puede entender por calidad, al conjunto de cualidades de una institución valoradas en un tiempo y situación determinados, que reflejan los procesos que ejecuta una la institución. Para mejorar la calidad es un análisis del entorno actual, el eficiente manejo de los recursos y los esfuerzos y acciones necesarias para concretar los propósitos de la institución.

Lucero, Herrera y Jaramillo (2015) manifiestan que la calidad se aplica en todo tipo organización, tenga o no fines lucrativos, ya que la calidad se refiere a lo que la gente hace frente a sus usuarios, clientes o beneficiarios. El término calidad se aplica al accionar de las personas, a los productos y a servicios, a los datos, a las decisiones. Es decir, la calidad es una función permanente en una organización que oferta bienes o presta servicios. Son las personas las encargadas del crecimiento de la organización y la calidad de servicio es una forma de sobresalir ante la competencia. El cliente es quien al final juzga la calidad tanto de los bienes como de los servicios, los cuales deben cumplirse de manera satisfactoria. Esta es la razón por la que el cliente es el centro de cualquier programa cuando se evalúa la calidad.

Según Vázquez, Ramos y Pérez (2018) las organizaciones deben encontrar ventajas con las que puedan competir, el principal enfoque es brindar atención al servicio como fuente de diferenciación duradera. La calidad del servicio y satisfacción están relacionados, ya que a mayor calidad aumentará la satisfacción del cliente. La calidad percibida por el consumidor conlleva a la excelencia, es una forma de actitud, y resulta de la comparación entre expectativas y percepciones. Calidad objetiva aquella que tiene que ver tiene que ver con aspectos objetivos y calidad percibida: que, se refiere a la respuesta subjetiva de las personas con respecto a los objetivos. Calidad como satisfacción, se define como un estado psicológico que resulta de la ecuación de las expectativas y del sentimiento sobre las expectativas de consumo, satisfacción es una valoración de una decisión específica, y la calidad es una valoración global.

Calidad Educativa

Según Lucero, Herrera y Jaramillo (2015) con respecto a la calidad educativa, se puede destacar que la eficacia es esencial para lograr las metas y objetivos previstos, debe enfocarse en formar integralmente al estudiante, prepararlo con excelencia con miras a ser profesionales conforme las necesidades sociales, que además provean de herramientas valiosas para el trabajo o la integración del individuo a la sociedad. Para lograr la calidad es necesario contar con todos los recursos necesarios y que se los emplee eficientemente, eso necesariamente es contar con una excelente infraestructura física, laboratorios, programas de capacitación docente, administrativa etc.

Para Vázquez, Ramos y Pérez (2018) la calidad en la educación evalúa el interés de los usuarios internos y externos que incluye las decisiones y procesos para un mejor servicio. Existen varias perspectivas que denotan temas de calidad, como, por ejemplo, el prestigio, los recursos, la atención personalizada etc. Dentro de la calidad educativa, existen enfoques, relacionados con la eficacia, relevancia, recursos y procesos. Los indicadores de calidad pueden convertirse en criterios para obtener un modelo de autoevaluación satisfactorio, permiten evaluar todos los servicios académicos y administrativos de las instituciones de educación superior, incluyendo estudiantes y profesores. La medición de la calidad a través de indicadores permite direccionar las acciones hacia los resultados que se quiere lograr. Todas las instituciones tienen el compromiso con la sociedad de formar recursos humanos altamente competitivos y comprometidos con el desarrollo y bienestar de la sociedad.

4.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló bajo el paradigma crítico propositivo, ya que a través de la investigación se comprenderá la realidad de las variables estudiadas: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, en base a la hipótesis planteada. Este paradigma permitirá tener un criterio más real de las variables en estudio y permitirá comprender interpretar y explicar el fenómeno analizado.

4.5.1 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación será cuantitativo por cuanto se sigue una lógica deductiva partiendo de teorías y modelos ampliamente aceptados para llegar a conclusiones específicas; esto lleva a plantear una hipótesis de investigación que es comprobada a través de la prueba estadística correspondiente. Asimismo, este enfoque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teoría (Hernandez, Baptista, & Fernández, 2014).

4.5.2 Tipo de investigación

Investigación Descriptiva

Para Sadornil (2013) la investigación descriptiva se encarga de indagar los comportamientos, actitudes, intereses, motivaciones de muestras representativas con la finalidad de recoger la información necesaria el conocimiento más completo posible del problema a ser investigado.

En la presente investigación la identificación de variables permite describir el estado actual de la gestión administrativa y la calidad del servicio; no sólo tomando en cuenta a la autoridad o a quienes son responsables del proceso en la Institución, sino, también a través del diálogo con servidores y estudiantes que servirá para elaborar una descripción de hechos reales.

No Experimental

Según Hernandez, Baptista, & Fernández, (2014) manifiestan que, a través del diseño no experimental no existe manipulación de variables, se utiliza la observación; los diseños no experimentales son clasificados de acuerdo con el momento que los datos son recolectados en el tiempo.

Investigación Correlacional

La investigación correlacional estudia la relación entre dos o más variables en escala o de intervalo, a través de un modelo para un grupo o población que intenta pronosticar una cifra o un hecho (Lind, Marchal, & Wathen, 2012); el objetivo en este caso de estudio es comprobar, medir y explicar la relación existente entre las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

4.5.3 Modalidad de investigación

Las modalidades de investigación que se utilizaron fueron las siguientes:

Investigación de campo

El objetivo de la investigación de campo es recopilar la información más real posible, con ello comprobar la hipótesis establecida para dar validez a una problemática a resolverse (Sadornil, 2013).

El presente trabajo se realiza en la Universidad Técnica de Ambato, con la ayuda de docentes y estudiantes para recolectar información primaria, además de otra información adicional que sirve para el proceso investigativo.

Investigación bibliográfica – documental

La investigación bibliográfica documental se basa en la información de investigaciones previas, resultados y bases de datos que permiten formular una hipótesis, que posteriormente se intentará validar (Agorreta, 2012); para ello, es necesaria una revisión específica de bibliografía escrita y publicaciones por medios electrónicos, que fundamenta el marco teórico del trabajo de investigación, los aportes de los distintos autores que han sido sintetizados para el análisis de aspectos abordados en el estudio, considerando las dos variables que se identificaron en el tema propuesto.

Hipótesis

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en las Instituciones de Educación Superior Públicas.

4.5.4 Población y muestra

Población

Se define como población al conjunto de sujetos u objetos a investigarse, que poseen similares características o determinadas especificaciones (Sheldom, 2018). La población en estudio está representada por quienes están vinculados a actividades administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, que se ha calculado de acuerdo con el siguiente cuadro:

Tabla 1 Población Universidad Técnica de Ambato

DOCENTES	853
ESTUDIANTES	15674
TOTAL	16527

Fuente: Sistema Integrado UTA- Estadísticas periodo académico septiembre 2018- febrero 2019

Muestra

Se conoce como muestra a cualquier subconjunto representativo de datos seleccionados de una población seleccionados aleatoriamente que tienen la misma probabilidad de ser seleccionados (Sheldom, 2018) de la conceptualización anterior, se consideró tomar una muestra de la población total que son 16527 personas, para lo cual se hace necesario la aplicación de la fórmula aplicada a la estadística de poblaciones.

En base a este dato se utilizó la fórmula siguiente para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 pq}$$

Tabla 2 Muestreo Docentes

TAMAÑO DE LA POBLACION (<i>N</i>)	853
PROBABILIDAD QUE EL EVENTO <i>p</i> OCURRA	0,5
PROBABILIDAD QUE EL EVENTO <i>q</i> OCURRA	0,5
NIVEL DE CONFIANZA (<i>alfa</i>)	5%
MARGEN DE CONFIABILIDAD (<i>Z</i>)	1,959963985
ERROR MAXIMO PERMITIDO (<i>E</i>)	0,05
APROXIMADAMENTE	265

Fuente: Elaboración propia a partir de la fórmula de muestra

Tabla 3 Muestreo Estudiantes

TAMAÑO DE LA POBLACION (<i>N</i>)	15674
PROBABILIDAD QUE EL EVENTO <i>p</i> OCURRA	0,5
PROBABILIDAD QUE EL EVENTO <i>q</i> OCURRA	0,5
NIVEL DE CONFIANZA (<i>alfa</i>)	5%
MARGEN DE CONFIABILIDAD (<i>Z</i>)	1,959963985
ERROR MAXIMO PERMITIDO (<i>E</i>)	0,05
APROXIMADAMENTE	375

Fuente: Elaboración propia a partir de la fórmula de muestra

Se tomará en cuenta la población de docentes y estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato; asimismo, se utilizará el nivel de confianza del 95%, margen de error del 5%, $z:1,96$, p y $q : 0,50$.

4.5.6 Recopilación de información

En la presente investigación se aplicó un tipo de muestreo probabilístico esto refiere que la selección de los integrantes al azar (Otzen & Manterola, 2017). En este caso los integrantes del objeto de estudio son los estudiantes y docentes, ya que están relacionados con la calidad de servicio siendo los principales usuarios, de quienes es necesario conocer la percepción de la gestión administrativa en la Universidad Técnica de Ambato.

4.5.6.1 Instrumento de recolección de información

Para la realización del presente proyecto de investigación se utilizó los siguientes instrumentos y técnicas

Encuesta

Definida como la técnica de recolección de información primaria, permite obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador, permite identificar ideas, hábitos necesidades etc.; se requiere recursos materiales y humanos tanto para la recopilación de información como para el análisis que se realice (Torres & Paz, 2017).

Nos ha permitido recolectar la información necesaria a través de la percepción de los servicios recibidos por docentes y estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato.

Las variables de estudio se definieron a través de constructos medidos con varios ítems o preguntas, los resultados permiten hacer inferencias sobre una población a través del estudio de una muestra representativa. Con base a la fundamentación teórico-conceptual descrita con anterioridad, se destaca el instrumento aplicado por Ocampos & Valencia (2017), el cual fue referente para realizar la operacionalización de variables y aplicarla a la Universidad Técnica de Ambato.

La encuesta consta de 27 preguntas, las mismas que se dividen de la siguiente manera:

- 12 preguntas corresponden a la variable Gestión Administrativa, las preguntas fueron elaboradas mediante, con tres opciones de respuesta
- 15 preguntas corresponden a la variable Calidad de Servicio, medidas mediante tres alternativas de respuesta.

Según la muestra antes señalada la encuesta fue dirigida aleatoriamente tanto a los estudiantes como a los docentes de la Universidad Técnica de Ambato.

Tabla 4 Encuesta Aplicada

Gestión Administrativa	Planear	1	La UTA difunde el cronograma académico semestral a la Comunidad Universitaria ?
		2	La UTA realiza la difusión y socializa los reglamentos y normativas vigentes?
		3	La UTA actualiza frecuentemente la información académica en la página web institucional?
	Organizar	4	Se ha socializado de manera permanente la estructura organizacional de la UTA ?
		5	Usted identifica a las autoridades de su Facultad?
		6	En su Facultad se brinda un adecuado asesoramiento de los servicios ofrecidos?
	Dirigir	7	La capacidad de respuesta del servicio en temas administrativos en la UTA es precisa?
		8	En la UTA recibe la información solicitada oportunamente ?
		9	La Facultad a la que usted pertenece emite respuestas con argumentos fundamentados respecto a la consulta realizada? ?
	Controlar	10	La UTA realiza encuestas para medir su satisfacción del servicio recibido en el área administrativa?
		11	Su Facultad cuanta con formulario de inquietudes, dudas o quejas y se realiza seguimiento a éstas?
		12	Considera usted que se lleva a cabo un control de calidad del servicio en el área administrativa en la UTA?
Calidad de Servicio	Confiabilidad	13	Considera que la calidad del servicio en el área administrativa brindada en la UTA es buena?
		14	La Facultad a la que usted pertenece le mantiene adecuadamente informado en temas administrativos?
		15	El servicio que recibe en la UTA, en el área administrativa cumple con sus expectativas?
	Sensibilidad	16	El personal de la UTA se muestra conocedor de los procesos administrativos?
		17	La UTA tiene los espacios adecuados en el área administrativa para que pueda recibir atención?
		18	El personal de la UTA brinda un trato cortés, ágil y personalizado?
	Seguridad	19	El personal de la UTA está dispuesto a ayudarlo en sus inquietudes previo a presentar su solicitud?
		20	El personal de la UTA atiende sus inquietudes específicas con información clara?
		21	El personal de la UTA brinda atención satisfactoria durante el proceso de su trámite hasta la finalización de este?
	Capacidad de Respuesta	22	Considera que la UTA brinda el servicio en el área administrativa en el tiempo reglamentario? ?
		23	Considera que el tiempo de respuesta a su trámite es el adecuado?
		24	Los horarios de atención en la UTA en el área administrativa son los adecuados?
	Tangibles	25	La UTA cuenta con equipos tecnológicos modernos?
		26	El material informativo asociado al servicio de la UTA está expuesto en lugares visibles?
		27	Se Identifica claramente al personal administrativo de la UTA ?

Fuente: Elaboración propia

4.5.6.2 Procesamiento de la información

El procesamiento de la información consiste en procesar los datos obtenidos de la investigación de campo realizada, tiene como objetivo reflejar los resultados para ser analizados conforme a las hipótesis y objetivos planteados, debe realizarse con el apoyo de herramientas estadísticas (Bernal, 2016).

Para el mencionado proceso se ha obtenido información de la población y muestra, una vez definidas las variables se ha realizado el trabajo de campo, y con la ayuda de las herramientas estadísticas se ha procesado la información relacionada a la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Con los datos obtenidos a través de la encuesta se realizó un análisis estadístico e interpretativo, con la ayuda del software SPSS, se pudo verificar la validez y confiabilidad (alfa) del instrumento, así como la correlación existente con Spearman.

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio cuenta con evidencia satisfactoria de validez, el instrumento diseñado para recoger los datos resultados de las variables se ha sometido a la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach cuyo análisis comprueba la fiabilidad y validez de los datos.

Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,972	27

Fuente: Resultados SPSS

Al interpretar el alfa global del instrumento de medida mediante el sistema SPSS, se observa un valor de 0,97, teniendo en cuenta que los datos que sobrepasan el 0,7 se consideran válidos y se prueba la confiabilidad.

Estadístico General de Variables

Conforme a los resultados obtenidos en la columna de correlaciones, no existe un valor inferior a 0,5 y el alfa de Cronbach global se ubica en promedio 0,97, datos que evidencian que la herramienta tiene un valor alto de consistencia.

Con el análisis de confiabilidad realizado se procede a presentar los datos de forma ordenada y sistematizada de tal manera que permita identificar el cumplimiento de objetivos planteados al inicio de la investigación, con relación a las variables en estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Tabla 6 Estadísticas del total de elementos estudiados

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Planear1	59,88	188,892	0,509	.	0,972
Planear2	60,25	182,493	0,73	.	0,971
Planear3	60,01	185,535	0,693	.	0,971
Organ1	60,43	181,05	0,739	.	0,971
Organ2	59,94	189,666	0,433	.	0,973
Organ3	60,31	180,681	0,793	.	0,971
Dirig1	60,31	181,363	0,826	.	0,97
Dirig2	60,22	182,703	0,792	.	0,971
Dirig3	60,19	182,089	0,786	.	0,971
Contr1	60,61	179,668	0,74	.	0,971
Contr2	60,8	180,525	0,693	.	0,972
Contr3	60,6	178,3	0,819	.	0,97
Confiab1	60,32	180,915	0,845	.	0,97
Confiab2	60,43	180,17	0,808	.	0,97
Confiab3	60,34	181,967	0,825	.	0,97
Sencib1	60,26	182,113	0,815	.	0,97
Sencib2	60,08	184,874	0,728	.	0,971
Sencib3	60,24	183,452	0,74	.	0,971
Segur1	60,19	183,734	0,769	.	0,971
Segur2	60,2	182,576	0,821	.	0,97
Segur3	60,25	181,895	0,845	.	0,97
CapRes1	60,27	181,371	0,854	.	0,97
CapRes2	60,34	181,699	0,785	.	0,971
CapRes3	60,14	183,873	0,618	.	0,972
Tangib1	60,02	185,577	0,596	.	0,972
Tangib2	60,23	182,279	0,779	.	0,971
Tangib3	60,17	185,44	0,638	.	0,972

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

Presentación de Resultados

Prueba T para muestras independientes

La prueba T se utiliza cuando se realiza la comparación entre las medias de dos poblaciones independientes (Garcia, Gonzalez, & Jornet, 2015) , en el caso de estudio las dos poblaciones son distintas: estudiantes y docentes de la Universidad Técnica de Ambato.

Tabla 7 Estadísticos descriptivos de las variables

	grupo	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
GestAdm	estudiantes	375	2,318	0,53689	0,02773
	docentes	265	2,2305	0,53692	0,03298
CalServ	estudiantes	375	2,2146	0,4821	0,02490
	docentes	265	2,1509	0,50761	0,03118

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

La prueba de varianzas permite aceptar que las varianzas de los dos grupos son iguales ya que el p-valor asociado es mayor que 0.05, bajo este contexto, se analiza si existe diferencia significativa entre los dos grupos. En la tabla 7 se muestra el promedio de las 2 variables de estudio tanto para docentes como estudiantes. En una primera revisión se evidencia que existen diferencias entre los valores de las medias calculadas, sin embargo, esto debe corroborarse a través de la prueba estadística correspondiente.

Tabla 8 Prueba de Levene

		Prueba de Levene de calidad de varianzas				
		F	Sig.	t	gl	p-valor
GestAdm	Se asumen varianzas iguales	0,207	0,649	2,031	638	0,043
	No se asumen varianzas iguales			2,031	568,525	0,043
CalServ	Se asumen varianzas iguales	0,778	0,378	1,609	638	0,108
	No se asumen varianzas iguales			1,595	550,062	0,111

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

La prueba T realizada afirma la existencia de una diferencia entre los grupos de estudiantes y docentes para la variable gestión administrativa ya que su p-valor asociado es menor al nivel de significancia de 0.05. Sin embargo, para la variable calidad de servicio el p-valor obtenido es mayor que 0.05 lo que permite concluir que no existen diferencias significativas en el nivel de percepción de esta variable tanto para docentes como estudiantes.

Comprobación de Hipótesis

Para Rubio & Berlanga (2012) la hipótesis nula destaca que no existe asociación entre las dos variables en estudio, mientras que la hipótesis alternativa significa que existe un grado de relación entre las dos variables.

Hipótesis planteada

Ha: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios, en las Instituciones Públicas de Educación Superior

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de servicios, en las Instituciones Públicas de Educación Superior

Correlaciones No Paramétricas

Para comprobar la hipótesis se utilizó la técnica estadística de correlación a través del coeficiente de Spearman, esta técnica permite identificar la asociación lineal entre variables de estudio (Dagnino, 2014).

Para aplicarla a cada una de las preguntas que se utilizaron para medir las variables fueron agregadas a través de una media aritmética de acuerdo con el procedimiento establecido por Hayes (2017). El coeficiente de correlación obtenido fue positivo y significativo (0,907; p-valor <0,05) permitiendo aceptar la hipótesis de investigación:

Ha: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicios, en las Instituciones Públicas de Educación Superior

Coeficiente de Correlación Spearman

Tabla 9 Correlaciones Total

			GestAdm	CalServ
Rho de Spearman	GestAdm	Coeficiente de correlación	1	,898**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	640	640
	CalServ	Coeficiente de correlación	,898**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	640	640

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

Tabla 10 Correlaciones- Estudiantes

			GesAdmTotal	CalidServTotal
Rho de Spearman	GesAdmTotal	Coeficiente de correlación	1	,878**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	375	375
	CalidServTotal	Coeficiente de correlación	,878**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	375	375

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

Tabla 11 Correlaciones- Docentes

			GATotal	CSTotal
Rho de Spearman	GATotal	Coeficiente de correlación	1	,921**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	265	265
	CSTotal	Coeficiente de correlación	,921**	1
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	265	265

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

Para Lind, Marchal, & Wathen (2012) el coeficiente de correlación Spearman describe la relación entre conjuntos de datos como medida de asociación entre variables de escala ordinal, puede variar de -1.00 a 1.00.

En el caso de las variables cuantitativas se determina si están relacionadas o no a través de la regresión lineal, y si están relacionadas la medida de la fuerza con la que están relacionadas es el coeficiente de correlación lineal. El valor de r puede situarse entre -1 y +1. La prueba de significación se hace con la hipótesis nula de que no hay asociación, $r = 0$. Cero indica ausencia de relación y mientras más cerca de 1, sin importar el signo, mayor es la fuerza de la asociación entre X y Y (Dagnino, 2014).

Para el caso de estudio aplicado con las variables gestión administrativa y calidad de servicio, el resultado correspondiente al coeficiente de correlación de Spearman 0,898 en la muestra total, en el análisis realizado en la población estudiantil el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,878; mientras que, los resultados de la encuesta a docentes arrojan un coeficiente de correlación de Spearman de 0,921, en los tres casos se demuestra que existe una correlación positiva moderada fuerte y significativa, lo cual lleva a aceptar la hipótesis alternativa de investigación.

Diagrama de dispersión

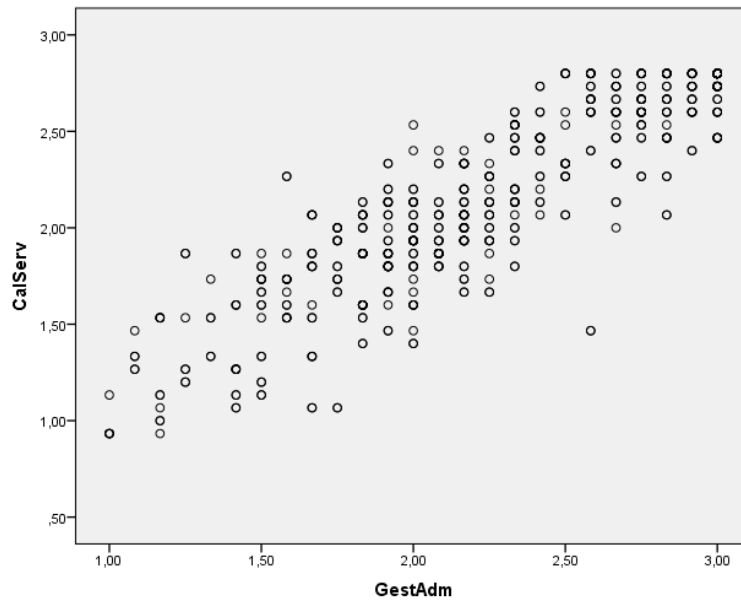


Figura 1 Diagrama de dispersión de las variables gestión administrativa y calidad del servicio

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

El gráfico de dispersión es utilizado para representar y analizar la relación de dependencia entre dos variables de un mismo conjunto de datos que facilitan significativamente el análisis numérico, se puede analizar si la relación es lineal, cuadrática o de otro tipo, además de patrones, tendencias o clúster en los datos (Guisande & Vaamonde, 2013).

Cada punto contribuye al diagrama de dispersión donde se muestra una tendencia que indica el tipo y la intensidad de la relación entre dos variables. Cuando los puntos tienden a agruparse alrededor de la línea recta la correlación es más alta; sin embargo, se debe tener en cuenta que la correlación no implica causalidad; es decir, no necesariamente una variable es causa de la otra, la causalidad puede ser por otras circunstancias. En la presente investigación la estimación del coeficiente de correlación es más precisa según se evidencia el diagrama de dispersión.

Análisis de Regresión Múltiple

Según Baños, Torrado, & Álvarez (2018) el análisis de regresión múltiple es utilizado para estudiar la relación entre variables, se puede predecir el comportamiento de una determinada variable dependiente en este caso la calidad de servicio, en función de la variable independiente gestión administrativa.

Tabla 12 Correlaciones – Múltiple Total

		CalServ
Correlación de Pearson	CalServ	1
	PlanearTotal	0,739
	OrganizarTotal	0,808
	DirigirTotal	0,853
	ControlTotal	0,785

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

Asimismo, se aplicó un análisis de regresión múltiple para identificar la relación de cada uno de los componentes de la gestión administrativa. En la tabla 12 se pueden observar las correlaciones entre cada componente con la calidad de servicio y se evidencia que la dirección tiene una relación más alta, positiva y significativa con la calidad de servicio (0,853; p-valor <0.05). En segundo lugar, el componente de organización tiene una relación positiva y significativa con la calidad de servicio (0,808; p-valor <0.05). En cuanto a la planificación se encuentra en tercer lugar con (0,739; p-valor <0.05) positiva y significativa con la calidad de servicio. Con un (0,785; p-valor <0.05) el control tiene una relación positiva y significativa con la calidad de servicio. Estos resultados permiten concluir que es el componente de dirección el que tiene una mayor influencia en la calidad de servicio percibida por parte de los encuestados.

Tabla 13 Resumen del Modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,904 ^a	,818	,817	,21111

a. Predictores: (Constante), ControlTotal, PlanearTotal, DirigirTotal, OrganizarTotal

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

Tabla 14 Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	0,337	0,044		7,678	0
	PlanearTotal	0,137	0,026	0,143	5,316	0
	OrganizarTotal	0,165	0,028	0,186	5,814	0
	DirigirTotal	0,329	0,026	0,403	12,852	0
	ControlTotal	0,181	0,017	0,279	10,91	0

a. Variable dependiente: CalServ

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

En la tabla 13 se observa también que el valor de R cuadrado es igual a 0,818 demostrando así que los componentes de la gestión administrativa explican el 81% de la variación de la variable calidad de servicio. Además de acuerdo con los valores de la tabla 14 cada uno de los coeficientes de los componentes de la gestión administrativa son significativos p-valor <0.05, concluyendo que existe una relación significativa con la variable dependiente calidad de servicio. Esto corrobora los resultados obtenidos con la correlación simple.

Tabla 15 Correlaciones – Múltiple Estudiantes

		CalidServTotal
Correlación de Pearson	CalidServTotal	1
	PlanearTotal	0,729
	OrganizTotal	0,783
	DirigTotal	0,828
	ControlTotal	0,789

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

En la tabla 15 se muestran las correlaciones entre cada componente con la calidad de servicio y se evidencia que la dirección tiene una relación más alta, positiva y significativa con la calidad de servicio (0,828; p-valor <0.05). En segundo lugar, el componente de control tiene una relación positiva y significativa con la calidad de servicio (0,789; p-valor <0.05). En cuanto a la organización se encuentra en tercer lugar con (0,783; p-valor <0.05) positiva y significativa con la calidad de servicio. Con un (0,729; p-valor <0.05) la planificación tiene una relación positiva y significativa con la calidad de servicio. Estos resultados permiten concluir que es el componente de dirección el que tiene una mayor influencia en la calidad de servicio percibida por parte de los estudiantes.

Tabla 16 Correlaciones – Múltiple Docentes

		CSTotal
Correlación de Pearson	CSTotal	1
	PlanearT	0,767
	OrganizarT	0,844
	DirigirT	0,898
	ControlT	0,785

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la encuesta.

En la tabla 16, se muestra que las correlaciones entre cada componente con la calidad de servicio y se evidencia que la dirección tiene una relación más alta, positiva y significativa con la calidad de servicio (0,898; p-valor <0.05). En segundo lugar, el componente organización tiene una relación positiva y significativa con la calidad de servicio (0,844; p-valor <0.05). En cuanto al control se encuentra en tercer lugar con (0,785; p-valor <0.05) positiva y significativa con la calidad de servicio. Con un (0,767; p-valor <0.05) la planificación tiene una relación positiva y significativa con la calidad de servicio. Por lo que estos resultados coinciden con los obtenidos en la tabla 15, en la que el componente de dirección es el que tiene una mayor influencia en la calidad de servicio percibida en este caso por parte de los docentes.

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con la revisión teórica y en base a los estudios previos la Gestión Administrativa constituye una herramienta determinante en las organizaciones en las que se presentan constantes cambios y a los cuales deben adaptarse con un mayor nivel de exigencia, por ello, es necesario monitorear los niveles de satisfacción, así como identificar las necesidades de los usuarios (docentes y estudiantes) para lograr un servicio basado en la calidad, eficiencia y eficacia.

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de las técnicas estadísticas revelan que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio; es decir, que la prestación de servicios administrativos de forma adecuada incide directamente en como perciben los usuarios el nivel de satisfacción una vez que han utilizados los diferentes servicios. A este respecto, los datos indican que a medida que los procesos de Planificación, Organización, Dirección y Control mejoran existirá una relación directa con la calidad de servicios; y, ésta se verá reflejada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad en el servicio recibido.

En general, el estudio realizado permitió establecer a través de la relación existente entre diferentes variables analizadas que, la calidad del servicio percibida docentes y estudiantes se encuentra estrechamente ligada a los procesos de dirección y organización. Al respecto de estos últimos, resulta evidente que son considerados como los más relevantes ya que desde el punto de vista de usuarios son los que se muestran con más evidentes en la gestión del servicio. No obstante, la planificación y control como etapas del proceso no quedan totalmente relegadas y desde el punto de vista de un proceso de administración integral se las considera como eslabones fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa.

7. RECOMENDACIONES

La gestión administrativa cuenta con herramientas que lo fortalecen y lo hacen más eficaz, permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficacia en el servicio que reciben los estudiantes y docentes, permitiendo una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas.

La Universidad Técnica de Ambato debe continuar analizando los procesos que le permitan alcanzar el máximo nivel en calidad de servicio, la gestión por procesos ha permitido el logro de objetivos institucionales; la alineación a la planeación estratégica y operativa ha permitido cumplir con los estándares de calidad y que se hayan llevado con éxito.

Conforme los avances tecnológicos es necesario impulsar el uso adecuado de sistemas de información que permitan administrar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para que los procesos sean de fácil acceso a los usuarios, con el fin de alcanzar un modelo de gestión de excelencia.

8. REFERENCIAS CITADAS

Referencias

- Agorreta, M. J. (2012). *Métodos y Técnicas de Investigación Histórica* . Madrid.
- Alvarado- Peña, L., & Diaz-de León, F. (2015). Calidad de servicio en las Universidades Públicas Mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. . *Dialnet Plus*, 2-12.
- Balash, M., Bonet, J., & Guarderas, B. (2014). Investigación crítica, desafíos y posibilidades. *Athenea digital*
- Baños, V., Torrado, F., & Álvarez, R. (2018). Análisis de regresión lineal múltiple con SPSS: un ejemplo práctico. *REIRE* .
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación : Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. Digital.
- Bueno Hernández, Y., Casani Fernández, F., Sandoval Hamón, L., Santos Urda, B., & Soria Lambón, P. (2015). *Fundamentos de administración de empresas : Ejercicios prácticos*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Bungacho, A. (2016). *Instituto para el desarrollo social de las investigación científicas*. Obtenido de <http://indesic.org.ec/gestion-administrativa-en-las-instituciones-educativas/>
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES. (2018). *Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politecnicas 2018*. Obtenido de <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/transparencia/Modelo-evaluacion-preliminar-universidades-escuelas-politecnicas2018.pdf>
- D. Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). *Revisión de diseños de investigación* . Revista Latino-Americana de Enfermagem.
- Dagnino, J. (2014). Correlación. *Revista Chilena de Anestesia*.
- Donatella, D., & Keating, M. (2013). *Enfoques y metodologías de las ciencias sociales : una perspectiva pluralista*. Madrid: Akal.
- Estepa, A. (2008). Interpretación de los diagramas de dispersión por estudiantes de bachillerato. *Investigación Didáctica- Universidad de Jaén* .
- Garbanzo-Vargas, G. M. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 3-15.
- García-Duran, J., Minero-Guardado, J. M.-M., & Mejía-Miranda, J. (2015). Mejora de Procesos para la Administración de Proyectos en Instituciones de nivel Superior. *ReCIBE*, 3-10
- García, B., Gonzalez, S., & Jornet, M. (2015). Prueba T para muestras independientes. *INNOVAMIDE*.

- Garcia, J., Reding, A., & Lopez, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Science Direct*.
- Gasalla, J. M. (2015). *La Dirección de personas*. Barcelona: Universitat Orbeta de Catalunya.
- Gomez, M. M. (2006). *Introducción a la Metodología de Investigación Científica*. Brujas.
- Gonzalez-Cornejo, A. (2019). *Desarrollo Organizacional de la A a la Z*. México: PACJ.
- Gonzalez-Cruz, E., Hernandez-Perez, G., Fernadez-Clua, M. d., & Padron-Soroa, S. F. (2015). Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios. *Redalyc*
- Grueso, H., & Merlin, P. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Guisande, C., & Vaamonde, A. (2013). *Gráficos estadísticos y mapas con R*. Ediciones Díaz de Santos.
- Guizar, M. R. (2008). *Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestión Organizacional*. Maipue.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. . Guilford publications.
- Hernan, C., Garcia, M., & Murillo, G. (2016). *Gestión en organizaciones intensivas en conocimiento*. Universidad del Valle.
- Hernandez, R., Baptista, L., & Fernández, C. (2014). *DEFINICIONES DE LOS ENFOQUES*. Mexico : INE.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC. (2017). *INDICE DE PERCEPCION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DEL ECUADOR*. Obtenido de <http://www.practicasejemplaresecuador.com/indice-de-percepcion-de-los-servicios-publicos-2017/>
- Izquierdo, F. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. IC.
- Lara López, J. R. (2002). La gestión en la calidad de los servicios . *Redalyc*.
- Lefcovich, M. L. (2009). *Satisfacción del consumidor*. El Cid .
- Linares González, C. (2014). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del Sector Público*. Bogotá.
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* . Mexico: Mc Graw Hill .
- Lucero-Espinoza, E., Herrera-Rivas, L., & Jaramillo, P. (2015). Calidad de servicio al estudiante en la docencia universitaria. Atlante. *Atlante*, 2-8.
- Luna- Gonzalez, C. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Patria.
- Llanos, M. d. (2017). *Modelo de Cultura Organizacional*. Universitaria.
- Martin, M., & Eloisa, D. (2016). *FUNDAMENTOS DE DIRECCION DE OPERACIONES EN EMPRESAS DE SERVICIOS*. Madrid: Esic Editorial.

- Martinez, M. (2011). *Aprendizaje servicio y responsabilidad social de las universidades*. Barcelona: Octaedro.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., & Pérez, A. &. (2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.
- Mejías, A., Teixeira, J., Rodríguez, J., & Arzola, M. (junio de 2010). Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana. *LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2010)*, 9.
- Mendoza, A. J. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. El Cid Editor .
- Mendoza, J., & Garza, L. (2010). *Procesos de cambio y desarrollo organizacional*. Mexico: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial*. Obtenido de Universidad Nacional de Tumbes: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*.
- Ozten, T., & Carlos, M. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.
- Palacios, L. (2015). *Estrategias de creación empresarial (2a ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Parra, J. (2018). *El servicio innovador*. Bogotá: Oveja Negra.
- Peña-Guarin, G. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público: incidencias en la prestación del servicio*. . Bogotá: Ediciones USTA.
- Perafan Garcia, M. L. (2016). *Gestión Administrativa en la Educación desde la referencia internacional*. Bogotá.
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos (3a ed.)*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Ramirez Cavassa, C. (2004). *La Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas*. Mexico : Noriega.
- Ramírez, C. (2014). *La gestión administrativa en los instituciones educativas*. Mexico.
- Ramirez, C. (2016). *Fundamentos de administración (4a ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ramírez-Cardona, C., Calderón-Hernandez, G., & Castaño-Duque, G. (2015). Enfoques administrativos presentes en establecimientos educativos: Un estudio empírico en instituciones colombianas de educación básica y media. *Investigación*, 1-10.
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Redalyc*.
- Rodriguez-Ponce, E., & Pedraja-Rejas, L. (2015). Estudio exploratorio de la relación entre la gestión académica y la calidad de las instituciones universitarias. *Redalyc*, 2-9.
- Rubio, M., & Berlanga, V. (2012). Como aplicar pruebas paramétricas bivariadas t de student y ANOVA en Spss. *Revista de innovación*.

- Ruiz López, J., & Cuellar Martín, E. (2013). La gestión de calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas. *Redalyc*
- Sadornil, D. (2013). *DICCIONARIO-GLOSARIO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. Madrid.
- Sánchez-Delgado, M. (2015). *Administración 1 (2a. ed.)*. Mexico: Editorial Patria.
- Sánchez, M. (2015). *Administración 1 (2a. ed.)*. San Juan Tihuaca: Patria.
- Santos, M., Sotelino, A., & Lorenzo, M. (2015). *Aprendizaje, servicio y misión cívica en la Universidad*. Barcelona: Octaedro.
- Sheldom, M. R. (2018). *Introducción a la estadística*. Reverte.
- Toro, J. (2012). *Gestión interna de la calidad en las instituciones de educación superior*. Santiago de Chile: Ril Editores.
- Torres-Samuel, M., & Vasquez-Stanescu, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Redalyc*, 2-15.
- Torres, M., & Paz, K. (2017). METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACION . *Boletín Electrónico No. 03 Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar* .
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas (3a ed.)*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Vázquez, F., Ramos, Z., & Pérez, M. (2018). La gestión de la calidad en los servicios, contribución a las Ciencias Sociales. *Eumed*. Obtenido de www.eumed.net/rev/cccss

9. ANEXO

Encuesta para evaluar la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Técnica de Ambato (UTA)

Objetivo: Diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la UTA

***Obligatorio**

1. Seleccione según corresponda. Usted es? *

Marca solo un óvalo.

Estudiante

Docente

2. 1.-La UTA difunde el cronograma académico semestral a la Comunidad Universitaria ? *

Marca solo un óvalo.

Nunca

Con cierta frecuencia

Siempre

3. 2. La UTA realiza la difusión y socializa los reglamentos y normativas vigentes? *

Marca solo un óvalo.

Nunca

Con cierta frecuencia

Siempre

4. 3.-La UTA actualiza frecuentemente la información académica en la página web institucional? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

5. 4.-Se socializa de manera permanente la estructura organizacional de la UTA ? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

6. 5.- Usted identifica a las autoridades de su Facultad? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

7. 6- En su Facultad se brinda un adecuado asesoramiento de los servicios administrativos ofrecidos? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

8. 7.- La capacidad de respuesta del servicio en temas administrativos en la UTA es precisa? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

9. 8.- En la UTA recibe la información solicitada oportunamente ? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

10. 9.- La Facultad a la que usted pertenece emite respuestas con argumentos fundamentados respecto a la consulta realizada? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

11. 10.- La UTA realiza encuestas para medir su satisfacción del servicio recibido en el área administrativa? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

12. 11.- Su Facultad cuanta con formulario de inquietudes, dudas o quejas y se realiza seguimiento a éstas? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

13. 12.- Considera usted que se lleva a cabo un control de calidad del servicio en el área administrativa en la UTA? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

14. 13.- Considera que la calidad del servicio en el área administrativa brindada en la UTA es buena? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

15. 14.- La Facultad a la que usted pertenece le mantiene adecuadamente informado en temas administrativos? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

16. 15.- El servicio que recibe en la UTA, en el área administrativa cumple con sus expectativas? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

17. 16.- El personal de la UTA se muestra conocedor de los procesos administrativos? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

18. 17.- La UTA tiene los espacios adecuados en el área administrativa para que pueda recibir atención? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

19. 18.- El personal de la UTA brinda un trato cortés, ágil y personalizado? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

20. 19.- El personal de la UTA está dispuesto a ayudarle en sus inquietudes previo a presentar su solicitud? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

21. 20.- El personal de la UTA atiende sus inquietudes específicas con información clara? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

22. 21.- El personal de la UTA brinda atención satisfactoria durante el proceso de su trámite hasta la finalización de este? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

23. 22.- Considera que la UTA brinda el servicio en el área administrativa en el tiempo reglamentario? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

24. 23.- Considera que el tiempo de respuesta a su trámite es el adecuado? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

25. 24.- Los horarios de atención en la UTA en el área administrativa son los adecuados? *

Marca solo un óvalo.

- No
- Dudoso
- Si

26. 25.- La UTA cuenta con equipos tecnológicos modernos? *

Marca solo un óvalo.

- No
- Dudoso
- Si

27. 26.- El material informativo asociado al servicio de la UTA está expuesto en lugares visibles? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

28. 27.- Se Identifica claramente al personal administrativo de la UTA ? *

Marca solo un óvalo.

- Nunca
- Con cierta frecuencia
- Siempre

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios