

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

### MAESTRÍA EN FINANZAS PÚBLICAS

**Tema:** LA GESTIÓN OPERATIVA PÚBLICA COMO ELEMENTO CLAVE  
EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS  
INSTITUTOS TECNOLÓGICOS SUPERIORES PÚBLICOS DE  
TUNGURAHUA

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en  
Finanzas Públicas

**Autora:** Ingeniera María Belén Tapia Urbina

**Director:** Economista Juan Pablo Martínez Mesías, Magíster

Ambato - Ecuador

2019

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría

El Tribunal receptor del Trabajo de Investigación, presidido por el Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magíster e integrado por los señores Licenciada Inés del Rocío Narvaéz Cano Magíster, Doctor Ulises Fabián Álvarez Portilla Magíster, Doctor José Esteban Caiza Lizano Magíster designados por la Unidad Académica de Titulación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Trabajo de Investigación con el tema: LA GESTIÓN OPERATIVA PÚBLICA COMO ELEMENTO CLAVE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS INSTITUTOS TECNOLÓGICOS SUPERIORES PÚBLICOS DE TUNGURAHUA, elaborado y presentado por la señora Ingeniera María Belén Tapia Urbina, para optar por el Grado Académico de Magíster en Finanzas Públicas; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación; el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Econ. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.

**Presidente del Tribunal**



Lic. Inés del Rocío Narvaéz Cano, Mg.

**Miembro del Tribunal**



Dr. Ulises Fabián Álvarez Portilla, Mg.

**Miembro del Tribunal**



Dr. José Esteban Caiza Lizano, Mg.

**Miembro del Tribunal**

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Investigación, presentado con el tema: “LA GESTIÓN OPERATIVA PÚBLICA COMO ELEMENTO CLAVE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS INSTITUTOS TECNOLÓGICOS SUPERIORES PÚBLICOS DE TUNGURAHUA”, le corresponde exclusivamente a: Ingeniera María Belén Tapia Urbina, Autora bajo la Dirección del Economista Juan Pablo Martínez Mesías Magíster, Director del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. María Belén Tapia Urbina

c.c. 1803638210

**AUTORA**

Econ. Juan Pablo Martínez Mesías, Mg.

c.c. 1803276557

**DIRECTOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Investigación, 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.



Ing. María Belén Tapia Urbina

c.c. 1803638210

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría....	ii
Autoría del Trabajo de Investigación.....	iii
Derechos de Autor.....	iv
Índice General de Contenidos .....	v
Índice de Tablas .....	viii
Índice de Figuras .....	ix
Agradecimiento .....	x
Dedicatoria .....	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Executive Summary .....	xiv
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
1.1. Tema de la investigación.....	2
1.2. Planteamiento del problema .....	2
1.2.1. Contextualización del problema.....	2
1.2.2. Análisis crítico .....	12
1.2.3. Prognosis .....	15
1.2.4. Formulación del problema .....	16
1.2.5. Interrogantes .....	16
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	16
1.3. Justificación.....	17
1.4. Objetivos .....	17
1.4.1. Objetivo general .....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>19</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes investigativos .....	19
2.2. Fundamentación filosófica .....	20
2.3. Fundamentación legal.....	21
2.4. Categorías fundamentales.....	22
2.4.1. Gráfico de inclusión .....	22

2.4.2. Subordinación conceptual de la variable independiente .....	23
2.4.3. Subordinación conceptual de la variable dependiente .....	24
2.5. Hipótesis .....	38
2.6. Señalamiento de variables .....	38
2.6.1. Variable independiente.....	38
2.6.2. Variable dependiente.....	38
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>39</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>39</b>
3.1. Enfoque .....	39
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	39
3.2.1 Investigación de campo .....	40
3.2.2 Investigación bibliográfica-documental .....	40
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	40
3.4. Población y muestra .....	43
3.5. Operacionalización de variables.....	44
3.5.1 Variable independiente: Gestión operativa .....	45
3.5.2 Variable dependiente: Calidad de los servicios educativos .....	46
3.6. Recolección de información.....	48
3.6.1. Plan para la recolección de información .....	48
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>50</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>50</b>
4.1. Análisis e interpretación .....	50
4.1.1. Tabulación de la entrevista realizada al personal experto, involucrado en las actividades de educación superior.....	50
4.1.2. Análisis e interpretación de datos de las perspectivas de la calidad del servicio. ....	55
4.1.3. Análisis e interpretación de datos de las expectativas de la calidad del servicio. ....	67
4.2 Análisis estadístico .....	76
4.3. Verificación de la hipótesis .....	92
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>95</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>95</b>
5.1. Conclusiones .....	95
5.2. Recomendaciones .....	96
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	<b>99</b>

<b>PROPUESTA</b> .....	99
6.1. Datos informativos .....	99
6.1.1. Título .....	99
6.1.2. Ejecutores .....	99
6.1.3. Beneficiarios .....	99
6.1.4. Ubicación .....	99
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución.....	99
6.1.6. Equipo técnico responsable.....	100
6.1.7. Costo .....	100
6.2. Antecedentes de la propuesta .....	100
6.3. Justificación.....	101
6.4. Objetivos .....	102
6.4.1. Objetivo general .....	102
6.4.2. Objetivos específicos .....	102
6.5. Análisis de factibilidad .....	102
6.5.1. Técnico .....	102
6.5.2. Organizacional .....	103
6.5.3. Legal.....	103
6.5.4. Económico financiero .....	103
6.6. Fundamentación científica – técnica .....	104
6.7. Metodología.....	110
7. Bibliografía.....	130
8. Anexos.....	134

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados de la evaluación de los Institutos superiores técnicos y tecnológicos de la provincia de Tungurahua .....	11
Tabla 2 Taxonomía comparada sobre tipos, niveles y/o dimensiones de la innovación en el sector público .....	31
Tabla 3 Innovación en el sector público: Las dos caras de la moneda .....	32
Tabla 4 Número de estudiantes de los ITS públicos de Tungurahua.....	44
Tabla 5 Operacionalización de la variable independiente.....	45
Tabla 6 Operacionalización de la variable dependiente.....	46
Tabla 7 Tabulación de las perspectivas - tangibilidad .....	55
Tabla 8 Tabulación de las perspectivas - fiabilidad .....	57
Tabla 9 Tabulación de las perspectivas - capacidad de respuesta.....	60
Tabla 10 Tabulación de las perspectivas - responsabilidad .....	63
Tabla 11 Tabulación de las perspectivas - confianza o empatía .....	65
Tabla 12 Tabulación de las expectativas - tangibilidad .....	67
Tabla 13 Tabulación de las expectativas – fiabilidad .....	69
Tabla 14 Tabulación de las expectativas - capacidad de respuesta.....	71
Tabla 15 Tabulación de las expectativas - responsabilidad .....	73
Tabla 16 Tabulación de las expectativas de los ítems de la dimensión de confianza o empatía.....	75
Tabla 17 Identificación de aspectos relevantes - eventos importantes .....	77
Tabla 18 Identificación de aspectos relevantes - eventos determinantes.....	79
Tabla 19 Alternativas como aspectos relevantes - Delphi .....	81
Tabla 20 Valoración de las dimensiones más relevantes - Delphi.....	82
Tabla 21 Alfa de Cronbach general .....	83
Tabla 22 Alfa de Cronbach sin correcciones .....	84
Tabla 23 Alfa de Cronbach dimensión tangibilidad .....	85
Tabla 24 Alfa de Cronbach dimensión fiabilidad .....	86
Tabla 25 Alfa de Cronbach dimensión capacidad de respuesta.....	87
Tabla 26 Alfa de Cronbach dimensión responsabilidad .....	88
Tabla 27 Alfa de Cronbach dimensión responsabilidad con eliminaciones .....	89
Tabla 28 Alfa de Cronbach dimensión confianza o empatía .....	90
Tabla 29 Resultado del Alfa de Cronbach general con eliminación.....	90
Tabla 30 Alfa de Cronbach con eliminación.....	91
Tabla 31 Cálculo de brechas entre perspectivas y expectativas.....	92
Tabla 32 Estadísticos de contraste .....	94
Tabla 33 Características del modelo de desempeño. ....	108
Tabla 34 Fases metodológicas .....	112
Tabla 35 Objetivos del nivel Mega .....	118
Tabla 36 Análisis FODA del desempeño de la educación superior pública.....	119
Tabla 37 Objetivos del nivel Macro.....	123
Tabla 38 Objetivos del nivel Micro .....	127



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de los Institutos Técnicos y Tecnológicos Superiores públicos en la provincia de Tungurahua.....	10
Figura 2 Árbol de problemas.....	14
Figura 3 Ubicación de la investigación.....	16
Figura 4 Inclusión de categorías .....	22
Figura 5 Subordinación conceptual-variable independiente .....	23
Figura 6 Subordinación conceptual-variable dependiente .....	24
Figura 7 Tabulación de las entrevistas a expertos – tangibilidad.....	50
Figura 8 Tabulación de las entrevistas a expertos - fiabilidad.....	51
Figura 9 Tabulación de las entrevistas a expertos - capacidad de respuesta.....	52
Figura 10 Tabulación de las entrevistas a expertos - responsabilidad .....	53
Figura 11 Tabulación de las entrevistas a expertos - confianza o empatía .....	54
Figura 12 Tabulación de las perspectivas – tangibilidad .....	55
Figura 13 Tabulación de las perspectivas - fiabilidad.....	58
Figura 14 Tabulación de las perspectivas - capacidad de respuesta .....	61
Figura 15 Tabulación de las perspectivas - responsabilidad.....	64
Figura 16 Tabulación de las perspectivas - confianza o empatía.....	66
Figura 17 Tabulación de las expectativas - tangibilidad.....	67
Figura 18 Tabulación de las expectativas - fiabilidad.....	70
Figura 19 Tabulación de las expectativas - capacidad de respuesta .....	72
Figura 20 Tabulación de las expectativas - responsabilidad.....	74
Figura 21 Tabulación de las expectativas - confianza o empatía.....	75
Figura 22 Composición de los niveles del Modelo de Megaplanificación en la educación de nivel técnico y tecnológico. ....	115
Figura 23 Aspectos de los niveles de la organización.....	115
Figura 24 Situación funcional sugerida.....	116
Figura 25 Organigrama estructural propuesto de los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos .....	122
Figura 26 Diseño del Modelo de Megaplanificación adaptado a la educación de nivel superior tecnológico.....	128
Figura 27 Administradores de la propuesta por cada unidad.....	129

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Ambato por los conocimientos impartidos.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por el nivel educativo brindado.

Al Economista Juan Pablo Martínez, por su valiosa guía e invaluable conocimientos proporcionados.

A todos quienes de una u otra manera han formado parte de este logro profesional.

Belén

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, de mi manera especial a mi madre Enma y a mi hermano Jorge, quienes forjaron la consecución de este objetivo en mi realización profesional.

Belén.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**MAESTRÍA EN FINANZAS PÚBLICAS**

**TEMA:**

LA GESTIÓN OPERATIVA PÚBLICA COMO ELEMENTO CLAVE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS INSTITUTOS TECNOLÓGICOS SUPERIORES PÚBLICOS DE TUNGURAHUA

**AUTORA:** Ingeniera María Belén Tapia Urbina

**DIRECTOR:** Economista Juan Pablo Martínez, Magíster.

**FECHA:** 07 de mayo de 2019

**RESUMEN EJECUTIVO**

Los Institutos Tecnológicos Superiores públicos, forman parte de las instituciones de educación superior del país, éstos a su vez, están regidos por las mismas leyes, reglamentos y normas que las universidades y escuelas politécnicas públicas del país, por lo que su nivel de organización interna debe ser eficiente, para que de esa manera la calidad de los servicios que ofrecen tengan un nivel acorde a los estándares de una institución de educación superior. La presente investigación tiene como eje primordial estudiar la relación existente entre la gestión operativa pública y la calidad de los servicios educativos que confieren los Institutos Tecnológicos Superiores públicos de la provincia de Tungurahua. Para el desarrollo del trabajo se aplicó la metodología Servqual siguiendo una escala de Likert establecida para las encuestas a los estudiantes. La encuesta fue elaborada en base a un análisis de perspectiva y expectativa del servicio que éstos reciben. Además, se realizaron entrevistas estructuradas a las autoridades de los Institutos tomando como referencia el método Delphi, siendo ellos los funcionarios expertos que proporcionaron información cualitativa a la investigación. Una vez tabulados los datos a través de la utilización del Coeficiente de Cronbach, se efectuó el respectivo análisis e interpretación de resultados. Por las características de las variables, para la comprobación de la hipótesis se empleó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

Dentro de los resultados más importantes que se evidenció en este estudio se menciona que: los encuestados (estudiantes) esperan algo más en referencia a la calidad del servicio que reciben, en este sentido y con la finalidad de mejorar la calidad del servicio mediante la gestión de las autoridades es necesario empezar con la priorización de la dimensión de la capacidad de respuesta implementando estrategias y soluciones internas en base al empleo de un modelo de gestión de desempeño que servirá como un estándar para que los Institutos Superiores públicos de Tungurahua puedan contar con una guía que les permita brindar un mejor servicio educativo.

**Descriptores:** calidad, capacidad de respuesta, delphi, educación superior, gestión operativa pública, institutos tecnológicos superiores públicos, metodología servqual, modelo de desempeño, organización, servicio educativo.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**MAESTRÍA EN FINANZAS PÚBLICAS**

**THEME:**

PUBLIC OPERATIONAL MANAGEMENT AS A KEY ELEMENT IN THE  
QUALITY OF THE EDUCATIONAL SERVICE OF THE PUBLIC HIGHER  
TECHNOLOGICAL INSTITUTES OF TUNGURAHUA

**AUTHOR:** Ingeniera María Belén Tapia Urbina

**DIRECTED BY:** Economista Juan Pablo Martínez, Magíster.

**DATE:** May 7<sup>th</sup>, 2019

**EXECUTIVE SUMMARY**

Public Higher Technological Institutes are part of the higher education institutions of the country. Then, they are governed by the same laws, regulations and standards as the public universities and polytechnic schools of the country, so their level of internal organization must be efficient, through this the quality of the offered services is going to be able to reach good levels according to the standards of a higher education institution. The main objective of this research is to study the relationship between public operational management and the quality of educational services offered by Public Higher Technological Institutes of Tungurahua Province. For the research development, the Servqual methodology was applied following a Likert scale, which was established to apply surveys to students. The survey was prepared based on an analysis of perspective and expectation of the service that students receive. In addition, structured interviews were applied to the authorities of the institutes, which were made based on the Delphi method; the authorities were the official experts who provided qualitative information to the research. Once the data were tabulated using the Cronbach coefficient, the results were analyzed and interpreted. By the characteristics of the variables, the Wilcoxon non parametric test was applied in order to verify the hypothesis. Among the most important results of this study is that the surveyed people (students) expect a better quality in the service

that they receive. In this context and in order to improve the quality of the service by the management of the authorities, it is necessary to begin with the prioritization of the response capacity dimension by implementing internal strategies and solutions based on the use of a performance management model that will serve as a standard in order to Public Higher Institutes of Tungurahua have a guide that allows them to provide a better educational service.

**Descriptors:** delphi, educational service, higher education, organization, performance model, public operational management, public higher technological institutes, quality, response capacity, servqual methodology.

## INTRODUCCIÓN

A partir del año 2012, los Institutos Tecnológicos Superiores públicos dejan el Ministerio de Educación - Mineduc para formar parte de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación – Senescyt, sin una adecuada planificación organizativa de los mismos.

La investigación se enfoca en como los Institutos Tecnológicos de educación superior públicos de la provincia de Tungurahua, han procurado desempeñar sus actividades en pos de brindar un servicio de educación en base a la gestión propia de cada una de sus autoridades.

En el **Capítulo I**, se detalla el tema, el planteamiento del problema, se incluye el análisis crítico, la justificación y determinación del objetivo general y objetivos específicos.

En el **Capítulo II** se realiza una indagación de los antecedentes, se hace referencia al marco legal que lo rige y la conceptualización de las variables.

En el **Capítulo III**, se desarrolla el marco metodológico, el enfoque de la investigación, su modalidad y tipo, así como la población y muestra objeto de estudio, la operacionalización de las variables y el plan de procesamiento de la información.

En el **Capítulo IV**, se efectúa el análisis e interpretación de resultados obtenidos, en base a métodos estadísticos, concluyendo con la verificación de la hipótesis.

En el **Capítulo V**, se exponen las conclusiones y recomendaciones en base a la problemática planteada.

En el **Capítulo VI**, se desarrolla la propuesta que da solución al problema, que para el caso es un modelo de desempeño para los Institutos Superiores Tecnológicos públicos de la Provincia de Tungurahua, mismo que concluye el trabajo investigativo planteado.



# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Tema de la investigación

La gestión operativa pública como elemento clave en la calidad del servicio educativo de los Institutos Tecnológicos Superiores públicos de Tungurahua.

### 1.2. Planteamiento del problema

#### 1.2.1. Contextualización del problema

##### 1.2.1.1 Macro

Para el inicio del estudio macro se considera algunas publicaciones representativas que ayudan a comprender la enorme significancia de la gestión pública que se realiza con la finalidad de garantizar la calidad de la Educación Superior Pública.

En el ámbito educativo, fue a partir del siglo XX, que se introdujeron en este sistema instituciones que han incidido en las decisiones políticas de varios países; entre estos organismos tenemos a La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y al Banco Mundial; estas organizaciones en un inicio presentaron dos visiones diferentes sobre la educación superior. En el caso de la UNESCO, traza a la educación superior como un bien público de libre acceso y determina que tanto la calidad y pertinencia se la debe desarrollar de manera paralela, convirtiéndose así un derecho que tiene la sociedad. Mientras que el Banco Mundial menciona que este nivel de educación debe cumplir con principios comerciales (entre este considerando una de las medidas del Consenso de Washington, al suponer que la privatización de las instituciones estatales, generarían ingresos a corto plazo y perseguir alcanzar la eficiencia de la empresa privada). Sin embargo, mientras el tiempo transcurría y las decisiones políticas determinaban la realidad de la educación, las visiones de estos organismos ya no se contraponían, puesto que ambas se mostraban una visión comercial, al coincidir que la formación

de profesionales sería funcional para mejorar los encadenamientos productivos y por tanto el sistema económico.

De la misma manera frente a las visiones de los organismos internacionales, es importante mencionar, tres momentos que atravesó la educación superior, entre estos tenemos:

- La reforma de Córdoba en 1918, en la que se logró la autonomía en los centros de formación profesional, siendo estas instituciones independientes y responsables por formar profesionales, sirviendo a la sociedad garantizando el acceso a la educación de manera gratuita.
- Por otra parte, en mayo 1968, se realizó una movilización en la Sorbona, en la que se logró estimular cambios en el sistema universitario de Francia, permitiendo abrirse a las sociedades, revolucionando culturas y costumbres. Fue a partir de esta movilización que la UNESCO consta el informe “Aprender a ser”, siendo de gran influencia en el sistema educativo a nivel mundial.
- El tercer momento fue en la conferencia de la educación superior del 2018, en la que se debatió “antes de buscar el tipo de institución de educación superior que se quiere construir, es necesario definir el modelo de sociedad que se busca alcanzar” UNESCO (1998).

Es así que, mediante la intervención de diferentes entidades y organismos estudiantiles, ha evolucionado el sistema de educación superior en el mundo, es decir las acciones favorables ocurridas en esos tiempos han permitido que la sociedad y tecnologías sufran constantes transformaciones, favoreciendo a la globalización debido a que esta se involucra en la conversión de las industrias y mercados; siendo esto un paso favorable para nuevas decisiones políticas.

La globalización en los últimos años ha generado cambios estructurales en la humanidad, dando el paso a una sociedad moderna, interdependiente de la política, economía, cultura que ha sobrepasado las fronteras tradicionalistas; esto ha permitido que varios países reduzcan los índices de analfabetismo y a la vez amplié el conocimiento de las personas que cuentan con un nivel de formación alto. Por tanto,

estos cambios han ocasionado que varias naciones planteen desde distinta perspectiva sus estrategias en beneficio de la sociedad.

Dentro del sistema educativo, la globalización ha jugado un papel importante, debido que varios centros de formación se lleguen a privatizar, convirtiéndose una mercancía que debe estar sometida a reglas del mercado Oferta y Demanda, para lo cual a la gestión pública exige su actuación a través de altas inversiones para de esta manera brindar el servicio educativo a la sociedad que no alcance a costear sus estudios, considerando que contar con capital humano altamente formado, permitirá ser más competitivo en todas las industrias a nivel mundial.

Por tanto, el mercado se ha convertido en la orientación de las reformas del sistema, incluso se manifiesta con la necesidad de crear pertinencia en el conocimiento y aprendizaje; esto obliga a repensar en el sistema educativo superior.

Por otra parte, además de mencionar la evolución y la incidencia que ha tenido la educación superior pública dentro de la globalización, se considera importante contextualizar sobre calidad de las Instituciones de Educación Superior que están encargadas en formar profesionales para la ejecución de sus conocimientos y habilidades dentro del mercado laboral.

Si bien es cierto, la educación superior ha evolucionado con el crecimiento de las tecnologías y por tanto a puesto en marcha la inserción de innovaciones dentro de las industrias; sin embargo, se debe considerar: ¿Que se hace para que el capital humano formado, sea eficiente y con alto conocimiento en las industrias en las que se involucra?; en este sentido, analizaremos de qué manera los centros de educación llegan a garantizar la formación profesional en distintas partes del mundo.

La Educación Superior a nivel mundial en los países desarrollados está conformado por centros de formación universitario y no universitario (Institutos Tecnológicos), de financiamiento público y privado. Esto es lo que les diferencia de los países en vías de desarrollo y subdesarrollo, puesto que cuentan con una gran diversidad en la oferta académica y los componentes que interactúan en el desarrollo de las mismas.

Por tanto, esta diversidad institucional, hace que interesados de distintos países, tengan preferencia por formar parte de estos programas, acudiendo a los listados de

los rankings para localizar a las universidades e institutos más importantes del mundo.

Los centros formativos que forman parte de los rankings llevan implícitamente un amplio espectro de calidad a través de una mejor gestión institucional reflejada en los resultados de aprendizaje y enseñanza.

En general, la Acreditación de la Calidad en América Latina es una iniciativa estatal, que dan relevancia a los elementos que se gestionan, oferta académica u otros factores que realmente sean de mayor peso en beneficio de la formación de profesionales.

En América Latina existen organismos gubernamentales responsables del control de la aplicación de diferentes modelos para identificar la Calidad de la Educación Superior que se oferta en sus países, entre estos tenemos: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Cuba, Ecuador, México, República Dominicana, Uruguay Ecuador y corporaciones privadas Chile y Panamá.

En este sentido, la mayoría de los países lo que buscan es garantizar la calidad de educación que se oferta en el sistema de educación superior mediante la aplicación de diferentes mecanismos asociados a los recursos comprometidos, diseño curricular, pertinencia y resultados esperados en el proceso de enseñanza.

De esta manera, el sistema educativo superior, brindaría tanto a la sociedad como al sector productivo una oferta educativa evaluada y acreditada; así se describe a los países que cuentan con un el sistema de aseguramiento de la calidad. (Ver anexo N° 1).

#### **1.2.1.2 Meso**

El progreso económico del país, el cambio del nivel de vida de la sociedad, los cambios en la Constitución, la garantía de derechos a la educación, el incremento de matrícula en las instituciones de formación superior pública y privada; han hecho que la profesionalización cuente con una garantía de calidad, de tal manera que el desarrollo del país se logre a partir del cambio de modelo generador económico, al

contribuir con mano de obra calificada mediante la formación técnica y tecnológica para articularse a la producción primario exportador, respondiendo a los anhelos nacionales de industrialización.

En este sentido; según la Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Art. 352 indica: “El Sistema de Educación Superior del Ecuador está definido por la participación de Institutos Superiores, Escuelas Politécnicas y Universidades”.

Estas instituciones de formación superior constituyen relaciones complejas, mediante parámetros de inclusión, pertinencia y calidad, alrededor de los procesos sustantivos de formación, vinculación e investigación. Por tanto, dentro de sistema relacional complejo, los roles sociales que han sido atribuidos a los Institutos Superiores son: (i) la producción de conocimiento tecnológico, (ii) el desarrollo tecnológico y (iii) la transferencia e inserción de la tecnología en la práctica social.

De acuerdo a lo expuesto, es importante localizar a los Institutos Superiores dentro del Sistema de Educación Superior, tomando en cuenta que cada instituto puede considerarse como una unidad que se relaciona con otras, que pueden ser iguales (institutos superiores), o diferentes con (universidades, escuelas politécnicas), a pesar de constituirse dentro del mismo Sistema. En la actualidad, los Institutos Superiores están caracterizados a partir de la tipología de procesos que desarrollan: técnicos, tecnológicos o pedagógicos, según lo menciona en el art. 352 de la Constitución de la República del Ecuador.

Para lograr una mayor comprensión de los Institutos Superiores en el Ecuador, es importante considerar algunos elementos históricos. En primera instancia, la educación fue definida por los proyectos de educación técnica en el siglo XIX y la creación de la Escuela de Artes y Oficios del Protectorado Católico en 1869, detallan objetivos de formación para obreros artesanales e industriales, en donde décadas más tarde la Escuela de Artes, se convertiría en el Instituto Superior Tecnológico Central Técnico; respondiendo estos niveles de educación a las necesidades de la industrialización de los sectores económicos de los cuales dependía económicamente el país.

Al inicio los institutos técnicos y tecnológicos fueron reguladas por el Ministerio de Educación, para luego de aprobada la constitución de 1998 en su Carta Magna

dispone que fueran regulados por el Consejo Nacional de Educación Superior CONESUP, pero esto no modificó el hecho de que los Institutos Superiores continuaran funcionando de manera dependiente en las instalaciones, estructura financiera y administrativa de las instituciones de nivel medio que los vieron nacer.

Por otra parte, con el pasar de los años se realizó un traspaso de los Institutos de Educación Superior a la rectoría de la Secretaría de Educación Superior Ciencia Tecnología e Innovación SENESCYT (antes CONESUP) , una vez que el Ministerio de Educación se deslindó de responsabilidades para su funcionamiento; y fue a partir del artículo 182 de la LOES (2010), que atribuye a la SENESCYT, la coordinación del Sistema de Educación Superior con la Función Ejecutiva y delega a esta Cartera de Estado la rectoría de las políticas públicas del sector, la identificación de carreras y programas considerados de interés público y su priorización de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo.

Por tanto, en este proceso de reorganización del sistema de educación superior, la SENESCYT asumió la competencia para la gestión de los institutos de educación superior, estableciéndose un proceso de traspaso paulatino, desde el Ministerio de Educación (MINEDUC), institución que llevaba a su cargo la gestión de este nivel de formación antes de la expedición de la LOES.

Para lo cual, con la finalidad de efectivizar la transición, se sustenta en el Acuerdo Interinstitucional mediante Acuerdo Interinstitucional No. 2012-001, de 03 de mayo de 2012, suscrito entre Mineduc y la SENESCYT, en el cuál se resuelve expedir las normas para la administración y financiamiento de los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de arte y conservatorios superiores de música. En sus artículos del 1 al 8, se garantiza el funcionamiento de los Institutos de Educación Superior tanto en la asignación de recursos necesarios para el pago a los docentes, uso de infraestructura de acuerdo a las normativas de uso de infraestructura, y a la vez deberá realizar la debida gestión de recursos ante el Ministerio de Finanzas. Además, se establece que la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación deberá dotar a los Institutos de la infraestructura necesaria para su funcionamiento, a partir de la expedición de los resultados de la evaluación y acreditación realizada por el CEAACES.

En este sentido, con la finalidad de garantizar la calidad en la formación técnica y tecnológica en los institutos del país, se ha realizado a lo largo de los años evaluaciones sobre el aseguramiento de la calidad institucional; por tanto, es importante conocer de qué manera estos han atravesado los diversos procesos de evaluación, para lo cual a continuación se realiza un seguimiento a la cronología que el Consejo de Evaluación, Acreditación, y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), descrito en el Informe General de la Evaluación de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos CEAACES (2016); además es importante mencionar los siguientes hitos de la formación técnica, que determinarán la emergencia de la Formación Tecnológica como un mecanismo que impulsa un nuevo modelo de desarrollo en el Ecuador:

- Ley de Educación y Cultura de 1977.  
Se crea el “post-ciclo diversificado” o “post-bachillerato” con dos años de duración y tres grandes ramas: técnica y tecnológica, artes y, pedagogía.
- La Constitución de la República del Ecuador del año 1998.  
En su artículo 74 reconoce a los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos como parte de las Instituciones de Educación Superior.  
Dispuso que los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos (ISTT) fueran regulados por el Consejo Nacional de Educación Superior – CONESUP.
- La Constitución de la República del Ecuador del año 2008.

Reconoce a los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos, en su artículo 352, como integrantes del Sistema de Educación Superior

En la actualidad, según los resultados obtenidos en la evaluación realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), el Sistema de Educación Superior en el Ecuador se encuentra conformado por 138 Institutos Superiores Públicos y 140 Institutos Superiores Particulares, los mismos que han sido evaluados por el CEAACES. De los cuales, los Institutos Públicos una vez que atravesaron el proceso de formación se han obtenido, 11 Institutos son acreditados, 5 en proceso de acreditación, 33 condicionados, 59 fuertemente condicionados, y 30 no son acreditados.

Mientras que los Institutos Superiores Particulares, poseen 45 acreditados, 5 en proceso de acreditación, 29 condicionados, 19 fuertemente condicionados, 15 no acreditados, 18 no evaluados, 9 no activos.

La acreditación a los Institutos de Educación Superior realizada por el CEAACES, permite obtener una certificación de calidad de las instituciones de una carrera o programa educativo, sobre la base de una evaluación previa. Dentro de esta evaluación es realizada por una evaluación externa realizada por un equipo de expertos y una autoevaluación generada por la propia institución de Educación Superior.

Cabe mencionar que, los Institutos Tecnológicos Superiores públicos al ser considerados instituciones de educación superior, siguen el mismo proceso de acceso a la educación superior que las universidades y politécnicas públicas, a pesar que en relación a las dos últimas mencionadas el porcentaje de postulación es bajo, a causa de las condiciones en las que funcionan los Institutos públicos y el desconocimiento de la existencia de ellos.

A continuación se describe el proceso de acceso a la educación superior pública, acorde a directrices emitidas por Senescyt, mediante la plataforma [www.serbachiller.ec](http://www.serbachiller.ec):

1. Inscripción al proceso
2. Autoasignación de sede
3. Impresión de comprobante
4. Examen ser bachiller

En el caso de los Institutos de Educación Superior públicos, el puntaje y requisitos son direccionados directamente desde Senescyt.

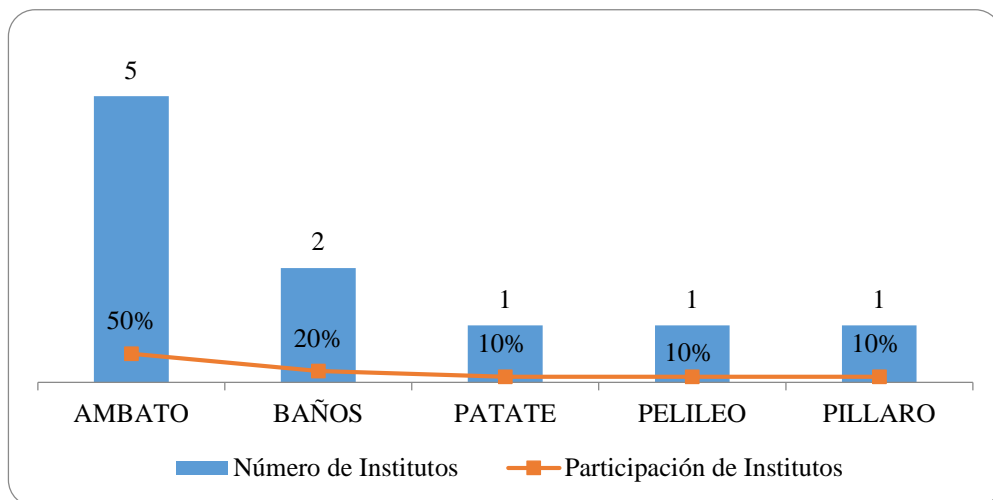
### **1.2.1.3. Micro**

Una vez analizada de una manera amplia a la educación superior, la formación técnica y tecnológica, y después de haber conocido la importancia de la evaluación y aseguramiento de la calidad institucional pública; se ve la necesidad de analizar en



este caso la provincia de Tungurahua. En este sentido, es importante conocer las instituciones que se encuentran distribuidas en esta provincia, con la finalidad de estudiar la gestión operativa de cada una de ellas, a través de la identificación de la calidad de servicio entregado a los estudiantes.

Según información proporcionada por el CEAACES, la provincia de Tungurahua, dentro del sistema de educación superior los institutos públicos que se sometieron a la evaluación están distribuidos en cinco (5) cantones.



**Figura 1** Distribución de los Institutos Técnicos y Tecnológicos Superiores públicos en la provincia de Tungurahua

**Fuente:** Ceaaces

**Elaborado:** Tapia, Belén

En Tungurahua, existen 14 Institutos Tecnológicos Superiores públicos y 1 instituto pedagógico; de los cuales 10 cuentan con estado vigente, encontrándose el 50% de estos ubicados en la ciudad de Ambato, y los otros 50% están distribuidos en Baños, Patate, Pelileo y Píllaro.

En la tabla mostrada a continuación se detallan los Institutos Tecnológicos Superiores Públicos de la provincia de Tungurahua que se encuentran en funcionamiento y su condición después de la evaluación del año 2015.

**Tabla 1** Resultados de la evaluación de los Institutos superiores técnicos y tecnológicos de la provincia de Tungurahua

Evaluación	Nombre	Cantón
CONDICIONADO	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BAÑOS	BAÑOS
CONDICIONADO	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR GUAYAQUIL	AMBATO
FUERTEMENTE CONDICIONADO	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR LOS ANDES	PÍLLARO
CONDICIONADO	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR LUIS A. MARTÍNEZ (AGRONÓMICO)	AMBATO
FUERTEMENTE CONDICIONADO	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR LUIS A. MARTÍNEZ	AMBATO
FUERTEMENTE CONDICIONADO	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ÓSCAR EFRÉN REYES	BAÑOS
CONDICIONADO	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR PELILEO	PELILEO
ACREDITADO	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BOLÍVAR	AMBATO
ACREDITADO	INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR MARIA NATALIA VACA	AMBATO

**Fuente:** Ceaaces

**Elaborado:** Tapia, Belén

El CEAACES, ejecutó la evaluación en los Institutos Técnicos y Tecnológicos a partir de cinco criterios: Pertinencia, Currículo, Calidad de la docencia, Infraestructura y Ambiente institucional, siendo estas partes del modelo de evaluación institucional.

Esta evaluación ha permitido conocer que varios de los Institutos Superiores no cuentan con los recursos suficientes para el desarrollo de las actividades, esto se refiere a la ausencia de aulas, talleres, laboratorios, docentes, autoridades y otros recursos económicos que no garantizan un óptimo funcionamiento del establecimiento.

De acuerdo a lo expuesto, se puede mencionar una de las debilidades con las que cuenta el área administrativa, actualmente los Institutos Tecnológicos Superiores públicos de Tungurahua cuentan con 4 rectores, algunos de ellos tienen secretaria y tesorera, otros solo secretaria o solo tesorera o ningún administrativo, por lo tanto en un instituto son funcionarios principales y en otros tienen encargo, ya que no se han dado en algunos casos nuevas contrataciones, sea por renuncia o terminación de contrato. Otra dificultad representativa y que incide mucho en el aspecto formativo, es que el personal docente se encuentra realizando actividades administrativas o distintas responsabilidades dentro de los cuatro (4) componentes restantes que

conforman los procesos de desarrollo académico (Formación, Bienestar Estudiantil, Investigación, Vinculación), esto influye que el personal académico ocupe parte de su tiempo en ciertas actividades y descuide la docencia, incidiendo estas circunstancias en el descuido de brindar un excelente servicio a sus usuarios (estudiantes).

De esta manera se puede concluir que la ausencia de políticas propias, gestión operativa estructurada, y la alineación a las políticas de las universidades y escuelas politécnicas, produce una desventaja en materia de evaluación, dando como referencia que, a causa de estos factores, la formación técnica y tecnológica no marque su propio rumbo y se desvalorice continuamente.

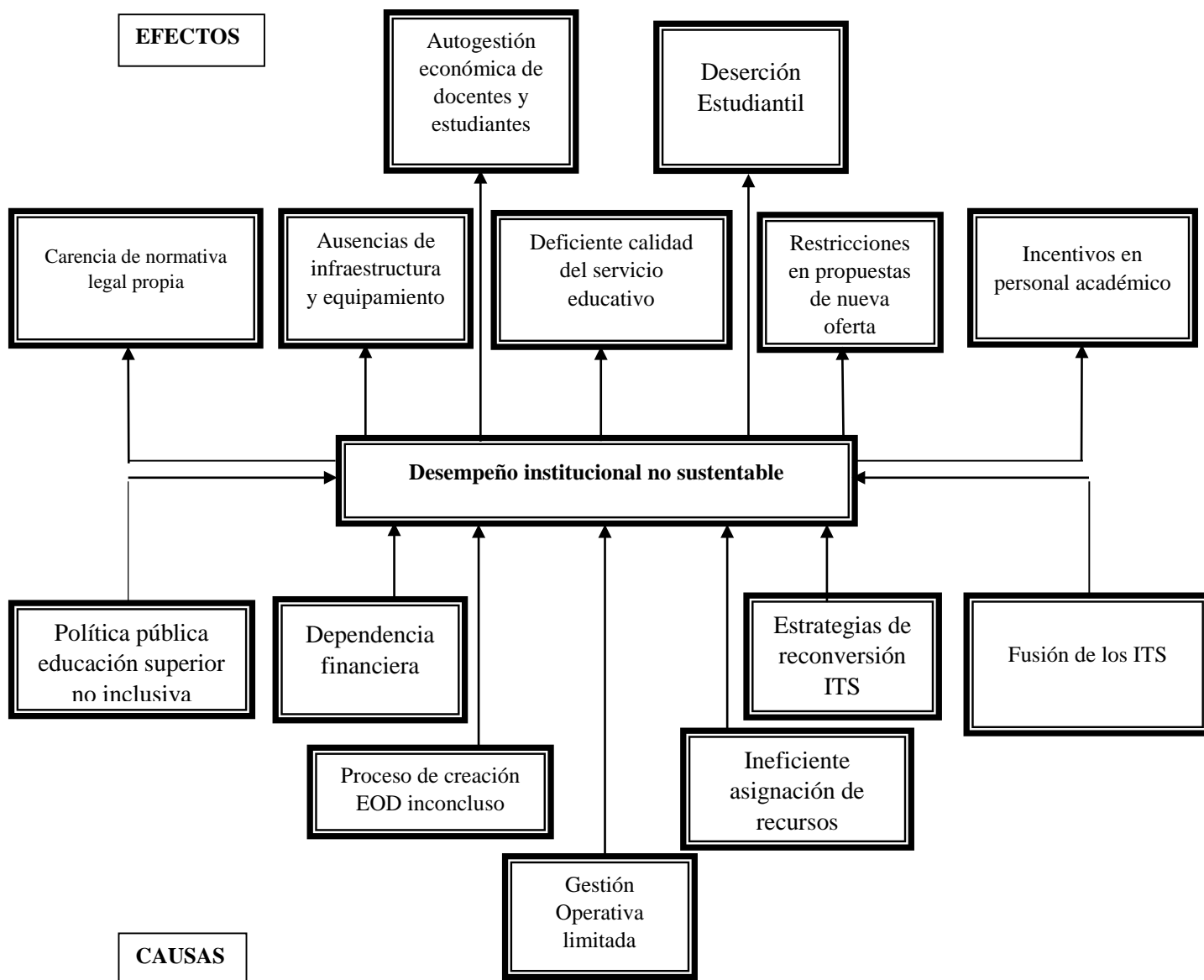
### **1.2.2. Análisis crítico**

Los Institutos de educación superior públicos con niveles de educación técnica y tecnológica, instaurados en la provincia de Tungurahua tiene la misión de formar a profesionales que contribuyan con el tejido productivo de los diferentes sectores económicos de la localidad; estos profesionales pueden generar un gran aporte mediante la creación de emprendimientos o a su vez insertarse en las industrias a través de la innovación y aplicación de sus conocimientos y habilidades.

Sin embargo; resulta oportuno mencionar que los establecimientos educativos no han permitido que varios de sus estudiantes logren cumplir con sus objetivos personales y profesionales, puesto que, desde el ingreso, hasta la culminación de su formación se enfrentan ante desafíos como:

- La ausencia de políticas públicas que garantice la autonomía en los Institutos de educación superior técnicos y tecnológicos públicos, impide que varias de las instituciones cuenten con una normativa legal que permita por medio de ellas establecer trámites jurídicos con otras organizaciones.

- La dependencia financiera de los Institutos públicos, impide el incremento de la infraestructura, renovación y adquisición de equipamiento a fin de garantizar la inserción y aprendizaje de los alumnos.
- Se ha iniciado con el proceso de la creación de las EOD, mismas que han quedado inconclusas, por tanto, esto no ha permitido que los Institutos públicos puedan gestionar sus recursos, implicando que en algunos casos se realice autogestión con el apoyo de sus funcionarios y alumnos.
- La gestión operativa limitada realizada en los Institutos públicos, tiene su implicación en la deficiente calidad del servicio entregado a los estudiantes de la provincia.
- La ineficiente asignación de recursos dotados por la Secretaría de Educación Superior Ciencia y Tecnología (SENESCYT), a los Institutos públicos, influye a que varios de sus alumnos al verse afectados en su proceso formativo tienda a aumentar los índices de deserción y de la misma manera, el Instituto pierda credibilidad ante el sector empresarial al no brindar una formación garantizada y de calidad.
- Existen estrategias para la reconversión de los Institutos Técnicos y Tecnológicos en la provincia; sin embargo, existe restricción en la propuesta de nueva oferta académica pertinente y necesaria para el desarrollo de los sectores económicos, debido a los elevados costos de implementación del equipamiento.
- Se busca fusionar a los Institutos Técnicos y Tecnológicos, con la finalidad de agrupar a las carreras de acuerdo al campo de formación y de esta manera no desvincular al personal académico garantizando estabilidad laboral.



**Figura 2** Árbol de problemas  
**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado:** Tapia, Belén

De acuerdo a las causas expuestas y los efectos que la problemática genera, se evidencia que la mayor parte del problema se debe a la gestión operativa limitada que ejercen las autoridades de las instituciones de educación superior de la provincia de Tungurahua, de tal manera que esto no garantiza ofrecer un servicio de calidad a la sociedad que tiene la predisposición y sueños de alcanzar una profesión en este nivel de educación.

Esto genera incertidumbre en la colectividad entre: lo que se desea y lo que se espera; por tanto, al contar con una evaluación realizada por un ente regulador de la educación superior, desde la perspectiva del ofertante de servicios y no desde el beneficiario; nace la inquietud de conocer la calidad de los servicios educativos se oferta como resultado de la ausencia de recursos en la gestión institucional, de tal manera que se conozca la satisfacción o insatisfacción del usuario (estudiante); los resultados alcanzados en este estudio, servirá de insumo para proponer estrategias en beneficio de la sociedad, garantizando un servicio de calidad, oportunidades y pertinencia en su formación.

En síntesis, las políticas vigentes no definen de forma específica el funcionamiento de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos por lo que la administración de los mismos se ve afectada. Los servicios que brindan estas instituciones de educación superior deben ser de calidad, acorde los entes de control y los usuarios lo exigen.

### **1.2.3. Prognosis**

Si no se realiza la investigación titulada “La gestión operativa pública como elemento clave en la calidad del servicio educativo de los Institutos Tecnológicos Superiores públicos de Tungurahua”, persistirán las deficiencias en la gestión operativa, debido a que no se cuenta con índices que reflejen la calidad de los servicios, afectando el desarrollo de actividades administrativas y académicas, por ende los profesionales fruto de la educación en estas instituciones de educación superior no estarán en la capacidad de competir en un mercado laboral en donde se da preferencia a los profesionales graduados en las universidades; demostrándose que las condiciones en las que se desarrollan las actividades académicas en estos Institutos de educación superior no garantizan la calidad educativa.

Los Institutos Técnicos y Tecnológicos Superiores públicos al mantener un desempeño institucional no sustentable, al estar vigente y en constante incremento la oferta académica, la situación de infraestructura y tecnología se van haciendo apremiantes, debido a que están en la obligación de acoger a más estudiantes que postulan por una carrera técnica y tecnológica sin las condiciones básicas necesarias de una educación apta a la realidad actual.

#### 1.2.4. Formulación del problema

¿De qué forma la gestión operativa pública incide en la calidad del servicio educativo de los Institutos Técnicos y Tecnológicos Superiores públicos de Tungurahua?

#### 1.2.5. Interrogantes

¿Cuál es la relación que tiene la gestión operativa pública y la calidad de los servicios educativos de los Institutos Superiores públicos?

¿Cómo ha sido la calidad de los servicios educativos de los Institutos Técnicos y Tecnológicos a causa de la gestión operativa de los mismos?

¿De qué manera la evaluación de la calidad de los servicios educativos mejorará la gestión operativa de los Institutos Técnicos y Tecnológicos públicos de Tungurahua?

#### 1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

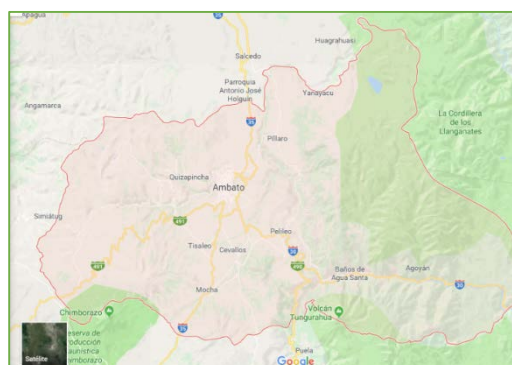
**Campo:** Finanzas Públicas.

**Área:** Organización Pública

**Aspecto:** Gestión y control de los Institutos Técnicos y Tecnológicos públicos de Tungurahua.

**Temporal:** La investigación se realizará desde el mes de octubre de 2018 al mes de febrero 2019.

**Espacial:** Esta investigación se realizará en los Institutos Técnicos y Tecnológicos públicos de la provincia de Tungurahua.



**Figura 3** Ubicación de la investigación

**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **1.3. Justificación**

Esta investigación y análisis a los Institutos Técnicos y Tecnológicos públicos, tiene por objeto brindar un aporte a la educación superior, mediante la generación de estrategias que conlleve a determinar la percepción de los servicios educativos de nivel técnico y tecnológico público, mismos que permitirán generar propuestas para mejorar la gestión operativa de cada uno de ellos.

De acuerdo a lo expuesto, la formación técnica y tecnológica, es uno de los pilares fundamentales del desarrollo económico y social de un país, misma que se encuentra en un proceso de fortalecimiento y mantiene una profunda competencia con las universidades; por tanto, se enmarca en demostrar que no es suficiente conocer la calidad de los ITS, mediante la evaluación de los entornos de aprendizaje, sino además es necesario conocer la satisfacción de los alumnos por el servicio educativo público recibido.

En virtud de lo expuesto y a través de los conocimientos adquiridos en la maestría, se busca implementar propuestas que sean parte de las soluciones de la gestión de la educación superior de nivel técnico y tecnológico público.

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Estudiar la gestión operativa pública en relación con la calidad del servicio educativo de los Institutos Tecnológicos Superiores públicos de Tungurahua.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar los aspectos relacionados con la gestión pública que contribuya con criterios para la evaluación de la calidad de los servicios educativos de los Institutos Técnicos y Tecnológicos públicos de Tungurahua.



- Evaluar la calidad del servicio educativo en función de la percepción de los estudiantes de los Institutos Técnicos y Tecnológicos de la Provincia de Tungurahua esbozando un modelo de gestión.
- Proponer el diseño de un modelo de gestión del desempeño para los Institutos Tecnológicos Superiores públicos de Tungurahua.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

Las investigaciones realizadas en el sistema de educación superior a nivel nacional en los institutos de formación técnica y tecnológica; universidades, y escuelas politécnicas; se centra en garantizar la educación a través de la implementación de metodologías, modelos de aprendizaje, educación, utilización de infraestructura, equipamiento e instrumentos que realmente necesita el alumno para complementar su conocimiento teórico. De esta manera la institución gubernamental encargada de la evaluación, aseguramiento y acreditación a la educación superior pública y privada anteriormente conocida como CEAACES y actualmente Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), ha realizado evaluaciones continuas de tal manera que cuyo objetivo es garantizar el efectivo cumplimiento del principio de calidad que se sustentará, principalmente, en la autoevaluación permanente que las IES realicen sobre el cumplimiento de sus propósitos, orientados a la construcción de la cultura de la calidad institucional CACES (2018).

Por tanto, dentro de estas evaluaciones a la educación superior, no se evidencia la necesidad de conocer de qué manera se gestiona el proceso educativo para garantizar la calidad de servicios que estas brindan, es decir conocer si el estudiante está o no satisfecho con la formación que entregan las IES públicas y privadas. Sin embargo, algunas instituciones privadas tienden a evaluar el nivel de satisfacción de los servicios entregados a los estudiantes, los mismos que permiten mejorar continuamente su gestión operativa y a la vez dar un valor agregado a sus servicios, para garantizar una formación acorde a las necesidades del mercado laboral y de sus estudiantes.

Según investigaciones realizadas en la educación superior, existen varias de ellas que se enfocan a demostrar la calidad de la educación, la calidad del servicio y otras la planificación estratégica de cada una de ellas; sin embargo en estas no se menciona como tema central de qué manera se gestiona la operatividad dentro de las IES en la que se identifique que se debe mejorar constantemente, para lo cual, como punto de

análisis de este estudio partirá de la comprensión de la gestión operativa, siendo esta la interacción de las actividades que se realizan dentro de las IES, para mejorar los procesos en beneficio de los usuarios internos y externos.

En referencia a lo mencionado, Aranda (2007), indica: “es importante que toda institución tenga diseñado y en ejecución un modelo de gestión, en el que estén claramente identificados los subsistemas de: dirección estratégica, evaluación educativa, y mejoramiento continuo”

Esto implica que los procesos interactúen entre sí, como el administrativo (Plan estratégico, clima laboral, liderazgo, infraestructura, equipamiento, bienestar educativo, proceso curricular, vinculación con la comunidad) y el financiero (presupuesto, asignación de recursos); por tanto, estos componentes agilitan la elaboración y ejecución del plan estratégico

Por consiguiente, es importante que cada uno de los Institutos de educación Técnica y Tecnológica pública, pueda implementar un modelo de gestión de tal manera que le permita planificar, ejecutar y evaluar sus acciones; generándose una nueva forma de gestionar en el sector público.

Según Christopher Hood & Guy Peters (2014) , explica que en los últimos años la Nueva Gestión Pública (NGP), con su operatividad ha penetrado con fuerza en las decisiones del sistema educativo global. La NGP, ha sido introducida por varios países potencialmente industrializados o en vías de desarrollo. Uno de los principales sectores que se ha introducido la NGP es en la Educación, debido a que este sector es el que más presupuesto y capital humano se asigna desde la administración pública, por tanto, este sector se convierte en el más propenso en ser más intervenido por reformas de la NGP.

## **2.2. Fundamentación filosófica**

La presente investigación al orientarse a la acción social, se fundamenta en el paradigma positivista con un enfoque cuantitativo, puesto que se trabaja con hechos de la realidad y por tanto a partir de las alternativas de medición se busca la implementación de propuestas que permitan solucionar los problemas

administrativos y sociales dentro del campo de la educación superior de los institutos técnicos y tecnológicos públicos de la provincia de Tungurahua de la zona 3.

Según Melero (2011), en su publicación, indica que según Pérez (1994): “La característica más importante derivada de la teoría positivista es la búsqueda de un conocimiento sistemático, comprobable y medible centrándose en la causa de los fenómenos que ocurren, desde la observación, la medición y el tratamiento estadístico”. Es decir que el paradigma cuantitativo se centrará en encontrar resultados eficaces, mediante la utilización de metodologías estadísticas.

### **2.3. Fundamentación legal**

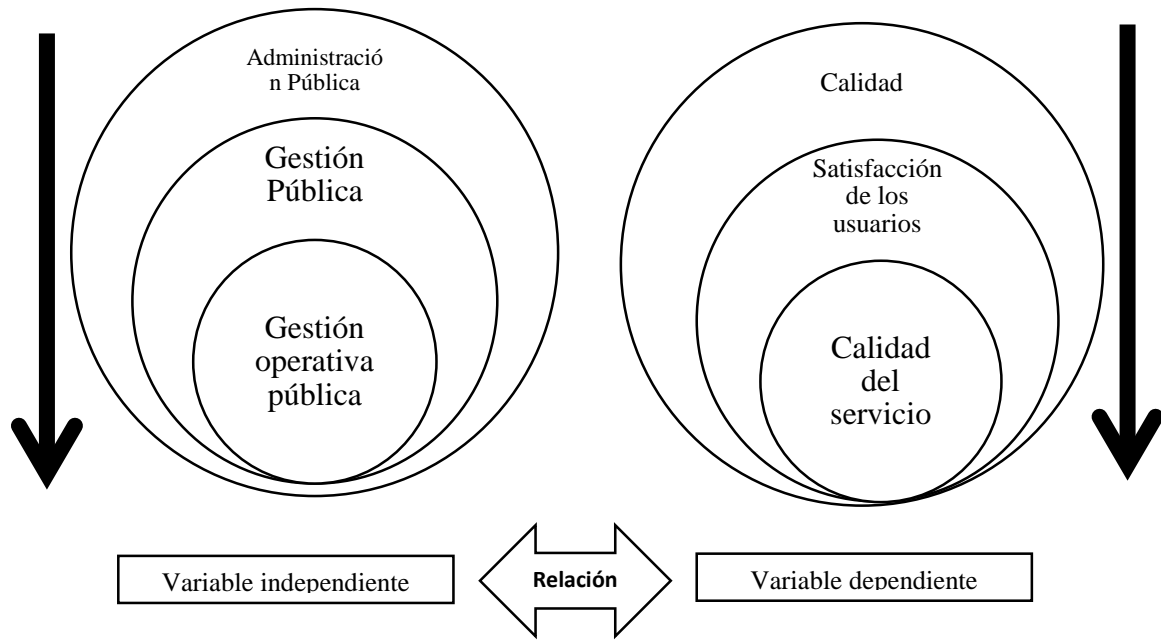
La presente investigación está fundamentada en Leyes y Reglamentos de los que se menciona:

- Constitución de la República del Ecuador (2008).
- Ley Orgánica de Educación Superior (2010)
- Reglamento de los Institutos y Conservatorios Superiores (2015)
- Plan Nacional de Desarrollo
- Plan Nacional del Buen Vivir

La fundamentación legal anteriormente mencionada está soportada en sus títulos y artículos articulados a la investigación planteada. (Ver anexo N° 2).

## 2.4. Categorías fundamentales

### 2.4.1. Gráfico de inclusión

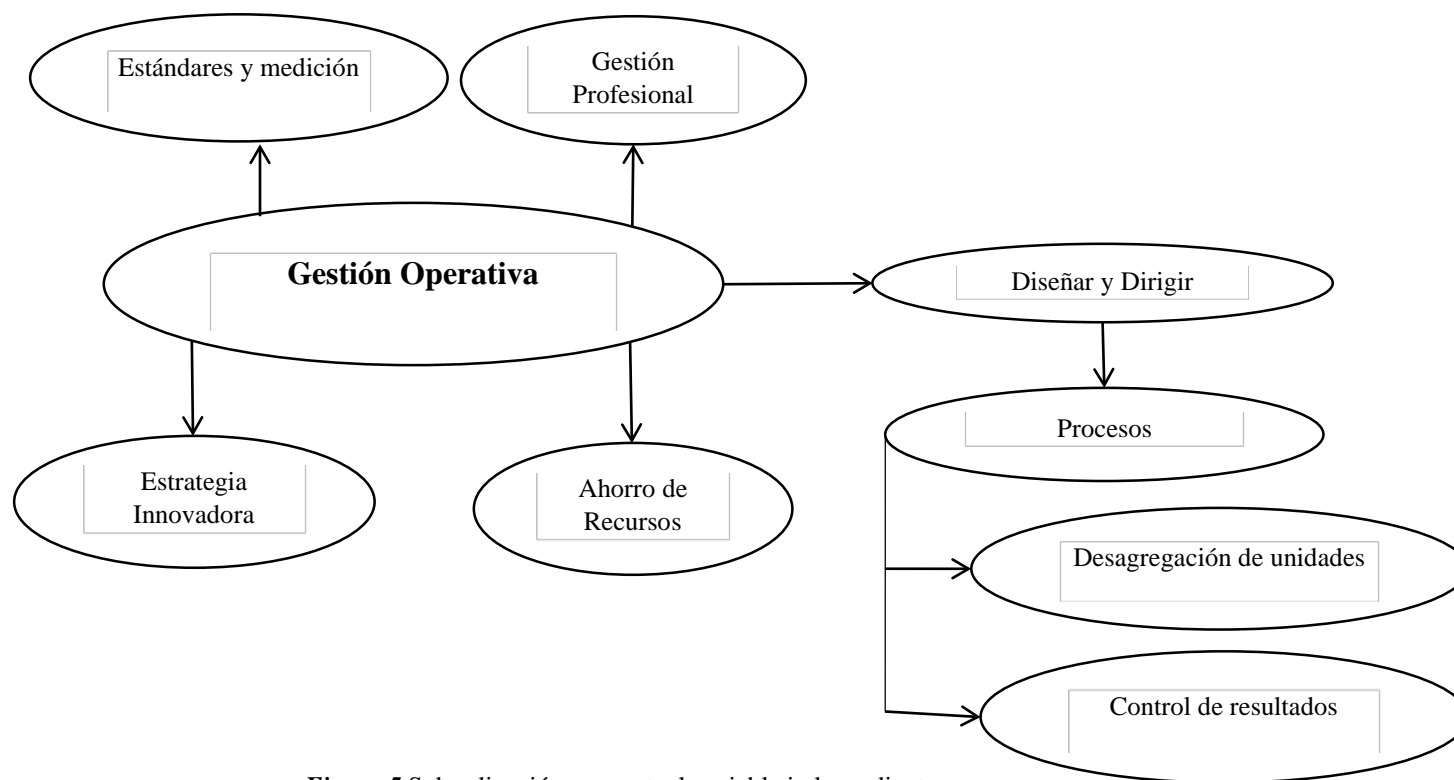


**Figura 4** Inclusión de categorías

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

## 2.4.2. Subordinación conceptual de la variable independiente

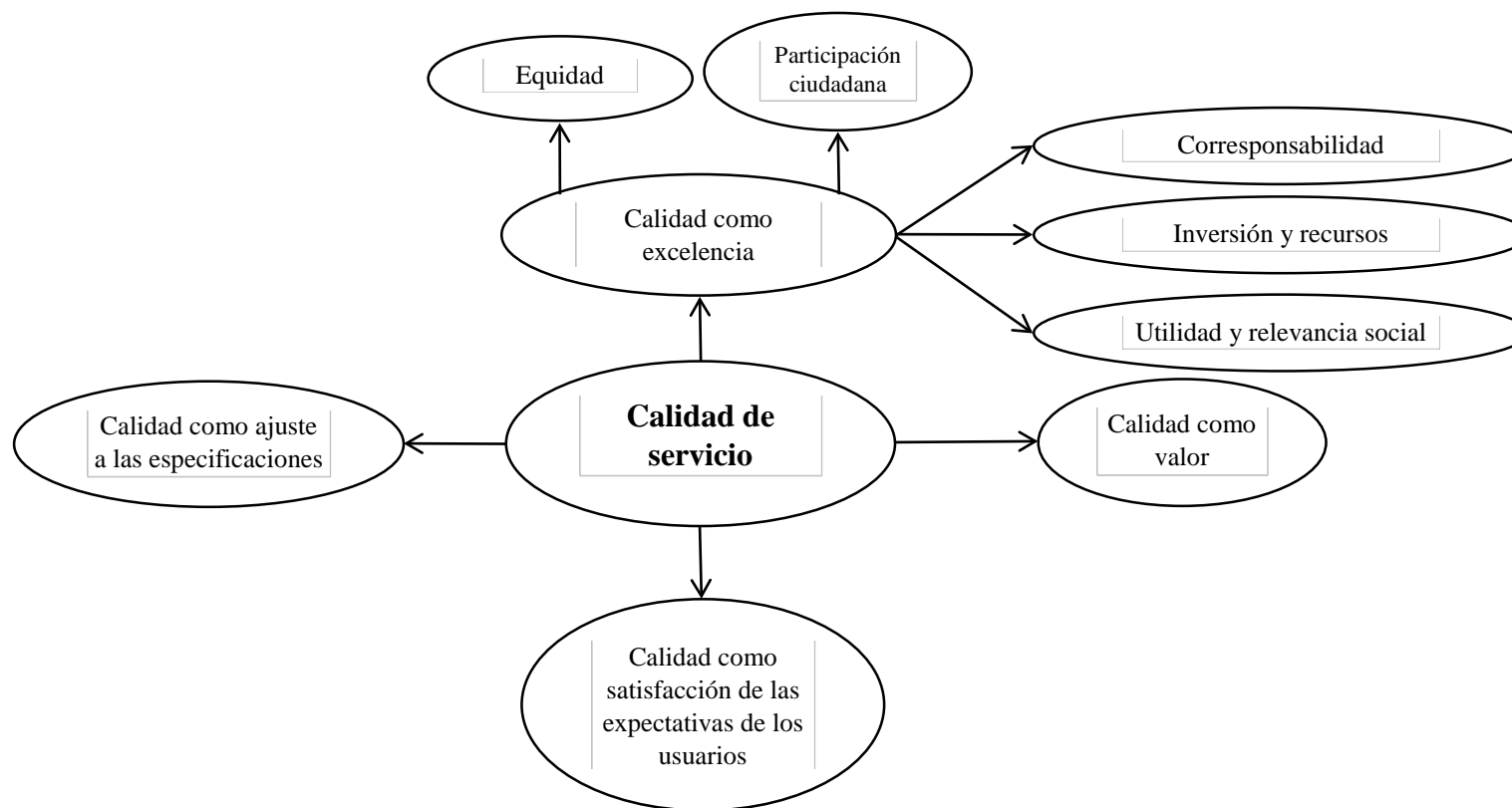


*Figura 5* Subordinación conceptual-variable independiente

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén.

### 2.4.3. Subordinación conceptual de la variable dependiente



**Figura 6** Subordinación conceptual-variable dependiente

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén.

## **Variable independiente**

### **Gestión Operativa**

Según Arnoletto (2009), describe:

la gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso.

En este sentido, se evidencia que la gestión operativa es la ejecución de acciones de acuerdo a una estructura organizacional; sin embargo, esta práctica el mismo autor lo clasifica en tres tareas que deben cumplir.

- Análisis de servicios: aquí se menciona en brindar un servicio o producto que realmente requiere el cliente/usuario, después de haber cumplido con todas las normas técnicas y pruebas de funcionamiento.
- Análisis de procesos: esto se refiere a los procesos técnicos, administrativos y legales que se realiza con la finalidad de dar un servicio o a su vez establecer relaciones con otras organizaciones de administración pública o no gubernamental.
- Revisión de los modos de diseñar y dirigir: en este sentido se busca dar un enfoque estratégico a la administración pública de tal manera que se evite procesos burocráticos extensos, haciendo de estos más eficientes evitando despilfarro de recursos y cumpliendo con los requerimientos del usuario.

De acuerdo a la visión estratégica implantada en la gestión operativa, busca que los mandos altos ejerzan poder sobre los recursos económicos en su asignación, estos deben ser distribuidos de una manera equitativa y acorde a las necesidades que se presenten.

Por otra parte, para la implementación de una estrategia operativa innovadora debe cumplir cinco fases:

- Definir que producir y como ofrecer los productos.



- Decidir los procesos adecuados y necesarios para elaborar los productos o servicios.
- Aumentar la calidad, mediante la innovación y ajustes al sistema administrativo de la organización.
- Establecer convenios con nuevas entidades para cumplir con los objetivos.
- Definir el tipo de innovación que requiere el producto o servicio.

### **Gestión Pública**

La gestión pública, está atada a la planificación del gobierno, con el objetivo de asignar funciones a distintos organismos del estado. Alzate (2009) afirma:

(..) la actividad que se desarrolla en los organismos oficiales para el cumplimiento de los fines del estado, está interviene en la planeación, ejecución y control de las actividades de las organizaciones; en la obtención de los insumos que permiten la toma de decisiones y en la organización y operación de los instrumentos para que tales decisiones se ejecuten.

En tal virtud, es importante agregar que además de la planeación, ejecución y control, es necesario realizar una evaluación para obtener resultados de una manera integral, mediante el cumplimiento de las fases y aspectos generales; y de esta manera cumplir con el objetivo fundamental de la gestión pública que es el mejoramiento de la calidad de vida de la población para alcanzar un desarrollo sostenible de manera democrática.

### **Administración Pública**

Cienfuegos (2016), quien menciona a Pérez de Arce en su libro Manual de Administración Pública, en el cual desarrolló una concepción similar a la de ortodoxia americana, indica que la Administración Pública es:

(...) el conjunto de resortes con los que el poder ejecutivo mueve todos los servicios que concurren al bienestar general, dentro de los límites racionales que una sana apreciación atribuye a la autoridad, para no invadir la esfera de la actividad individual, ni sacrificar sus garantías.

Con esta teoría se describe la administración pública, la cual apalanca las funciones del servicio público garantizando el bienestar general de toda la población.

### **Calidad del Servicio**

Peralta (2009), menciona en su libro a la calidad del servicio de la siguiente forma: (...) “la calidad en el servicio es un fin directo para satisfacer las necesidades, preocupaciones y requerimientos de la ciudadanía, como es, por definición, el caso de los servicios públicos”.

Todos los servicios provistos por el Estado están encaminados a buscar el bien común, solo si estos son de calidad llegan a cumplir el objetivo de satisfacer las necesidades reales de la ciudadanía.

### **Satisfacción del usuario**

Peralta (2009), quien menciona a Quintanilla (2003), la satisfacción del usuario se conceptualiza:

De manera consistente con la última postura, enfatizando una visión de proceso en la explicación de la satisfacción, señala cinco variables que afectarían la evaluación de la experiencia postcompra y que participan del proceso de satisfacción, a saber, la confirmación subjetiva, las expectativas, la equidad, el cumplimiento del producto y los resultados de la atribución.

Al hablar de satisfacción del usuario cabe mencionar al señalamiento anterior que ésta viene después de haber recibido el servicio, es por tal razón que se debe propender a la calidad del servicio durante todo el proceso en el cual es ofrecido y así garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios, como misión fundamental de los servicios públicos.

### **Calidad**

La palabra calidad es subjetiva, ya que se basa en los juicios de valor de las personas y según Aldana y otros (2011), indica:

(...) la calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la

integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas.

La calidad no se puede establecer una sola vez, sino en el día a día como indican los autores de la literatura expuesta, por tal virtud la gestión pública no debe descuidar la calidad de bienes y servicios que brinda.

### **Estándares y medición**

Toda actividad pública está sujeta a un proceso de evaluación, ya que a más de generar bienestar, trabaja por objetivos planteados en base a una planificación acorde a las necesidades identificadas por los usuarios, por eso es importante acotar a Bonnefoy & Armijo (2006), quienes citan a OCDE/PUMA (1998) mencionan:

La evaluación de la gestión es la “medición sistemática y continua en el tiempo de los resultados obtenidos por las instituciones públicas y la comparación de dichos resultados con aquellos deseados o planeados, con miras a mejorar los estándares de desempeño de la institución”.

### **Gestión Profesional**

Al hablar de la gestión de los profesionales en el ámbito público y de la gestión que realizan dentro de las instituciones Aguilar Villanueva (2006), menciona dentro de su literatura:

En el campo profesional, estrictamente gubernamental, el aporte de la política pública consistió en despertar entre los funcionarios la conciencia de costos de toda operación administrativa, maximizar/optimizar los recursos públicos que consumen las políticas, innovar y mejorar la regulación, exigir la evaluación de desempeños de gobierno y organismos públicos, fortalecer el control interno, generar información pública confiable y depurar el ámbito público.

### **Diseñar y dirigir**

Echebarría & Mendoza (1999), muestran al diseño como una característica importante:

Una de las características más destacables de reforma del sector público – llámense desburocratización, reinvención del gobierno, gerencialismo - es el énfasis que se le ha dado al diseño organizativo. Este representa el armazón dentro del cual se inscribe la acción de los órganos que constituyen el conjunto del sector público: desde la construcción y mantenimiento de infraestructuras hasta la educación y

otros servicios sociales, pasando por la recaudación de impuestos, la defensa nacional o la creación de organizaciones culturales.

Echebarría & Mendoza (1999), responden a la pregunta ¿qué entendemos por dirigir? de la siguiente manera:

(...) es referirnos a aquello que algún día aprendimos: planificar, organizar, controlar. También es frecuente que aludamos a nuestra experiencia más cotidiana: resolver conflictos, conseguir resultados. “sobrevivir el temporal”. Tradicionalmente se ha entendido por dirigir un conjunto de funciones directamente relacionadas con el ciclo de gestión, esto es:

- Planificar, programar, prever, organizar.
- Ejecutar, mandar, coordinar.
- Controlar y evaluar.

## **Procesos**

Atrio & Piccone (2008), en su artículo mencionan a los procesos en el sentido:

(...) los procesos de cambio no sólo deben apuntar a la implementación de las nuevas tecnologías de gestión, sino que deben hacerlo dentro de este contexto particular. Gestionar una transición desde una Administración Pública hacia una Gerencia Pública que sea eficiente y eficaz, que busque el logro de resultados, implica también acompañar el cambio cultural que, sin duda, debe provocarse en las instituciones. Teniendo esto presente, entonces sí podemos comenzar a hablar de gestionar un verdadero cambio de paradigma.

Los procesos aplicados por la gestión pública, deben apuntar a la mejora continua, no permanecer estáticos y estar dispuestos al cambio. El pensar que un proceso está bien como está disminuye la posibilidad de lograr un cambio total dentro de la organización.

## **Control de resultados**

Según Gestipolis (2013), “el control de calidad de los servicios, a diferencia de está bien como está inspección de estos antes que el cliente este en contacto con estos. Entre estas características se encuentran”:

- **Simultaneidad:** Los servicios, generalmente se consumen en el mismo momento en que se producen.
- **Inseparabilidad:** Los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción.

El control de resultados como parte de instrumento de evaluación, según Echebarría & Mendoza (1999), indica lo siguiente:

El control de resultados es la médula de la arquitectura divisional, como se ha insistido. Este hecho dota de singular relevancia a la disponibilidad de un instrumental adecuado para la medición de aquéllos, este es, de un sistema de control de gestión del que son parte importante los sistemas de información y el repertorio de indicadores de gestión a disposición del directivo divisional y del centro de la organización.

(...) “los indicadores... proporcionan a los gestores el *feedback* imprescindible para poder llevar a cabo su tarea con efectividad, al permitir el seguimiento y el autocontrol... pero también son esenciales para los responsables políticos que, como contrapartida al mayor grado de autonomía otorgado a los directivos operacionales, exigirán esta información periódicamente y de forma precisa sobre el cumplimiento de los objetivos y planes establecidos previamente”.

De acuerdo a lo expuesto, el control de calidad de los servicios, es muy importante, puesto que no permite identificar de manera inmediata los errores que se comenten en el transcurso de la entrega del servicio, por tanto es necesario recurrir a los clientes y/o usuarios, a través de la utilización de metodologías o herramientas, con el objetivo de conocer su punto de vista y a la vez identificar si se logró satisfacer sus necesidades, por tanto a partir de su intervención permitirá implementar medidas correctivas.

### **Ahorro de recursos**

Muñoz (1999), en su libro menciona al modelo EFQM y a su criterio número cuatro de del modelo europeo de calidad total y su evaluación respecto a lo que la organización ha conseguido y está consiguiendo, por lo que indica:

Como gestiona la organización sus recursos de modo eficaz. Las organizaciones del sector público pueden encontrar mayores dificultades que las del sector privado a la hora de gestionar sus recursos económicos y financieros como consecuencia de regulaciones legislativas de obligado cumplimiento y de limitaciones o presiones políticas.

Se evalúa:

- Cómo se gestionan los recursos económicos y financieros.
- Cómo se gestionan los recursos de información.
- Como se gestionan los materiales y las relaciones con los proveedores.
- Cómo se gestionan los edificios, materiales y otros bienes.
- Cómo se gestionan la tecnología y la propiedad intelectual.

## Estrategia Innovadora

Al hablar de innovación en el sector público, se concentra la atención en Ramírez (2012), en su artículo de la Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública resume varias acepciones en dos tablas, mostradas a continuación:

**Tabla 2** Taxonomía comparada sobre tipos, niveles y/o dimensiones de la innovación en el sector público

Tipología de la innovación Windrum (2008)	Dimensiones de la innovación Hartley (2006)	Niveles de innovación Mulgan y Albury (2003)
<b>1. Innovación en los servicios:</b> Introducción de un nuevo servicio o una mejora de la calidad de un servicio existente.	<b>1. Innovación en producto:</b> Nuevos productos	<b>1. Innovaciones Incrementales:</b> Representan cambios menores a los servicios o procesos existentes. La mayoría de las innovaciones visibles son de naturaleza incremental, no atraen la atención del público (incluso pasan desapercibidas) y rara vez cambian el cómo las organizaciones se estructuran o las relaciones dentro de ellas. Sin embargo son fundamentales para la consecución de mejoras, porque contribuyen con pequeños pero continuos cambios en la entrega de servicios, apoya la adaptación de éstos a las necesidades individuales y locales y supone una mejor relación calidad/costes de provisión.
<b>2. Innovación en la prestación de servicios:</b> Alteraciones o cambios en las formas de proveer los servicios públicos.	<b>2. Innovación en servicios:</b> nuevas formas de prestación de servicios a los usuarios.	<b>2. Innovaciones radicales:</b> Menos frecuentes, incluyen el desarrollo de nuevos servicios o la introducción de formas radicalmente nuevas de hacer las cosas en términos de procesos de organización o de prestación de servicios hacia los ciudadanos, manteniendo sin cambios la dinámica del sector.
<b>3. Innovación administrativa y/o de organización:</b> Cambios en las estructuras organizativas, en las prácticas de gestión y en las rutinas con las que el personal de “ventanilla” entrega servicios (front office) y/o el personal de apoyo presta soporte a	<b>3. Innovación en los procesos:</b> Nuevas formas de diseños de procesos en la organización.	<b>3. Innovaciones sistémicas o transformacionales:</b> Son raras y escasas ya que estas, a menudo impulsadas por la aparición de nuevas tecnologías, dan lugar a nuevas estructuras en la fuerza de trabajo y nuevas formas y tipos de organización, transformando

dichas acciones (Back office).		sectores enteros, y cambiando dramáticamente las relaciones inter-organizacionales y el desempeño general. Suponen cambios fundamentales en los entornos organizativo, social y cultural.
<b>4. Innovación conceptual:</b> Desarrollo de nuevas visiones o enfoques desafían los supuestos que sustentan los productos, servicios, procesos y formas de organización existentes. Puede ocurrir en todos los niveles y conlleva la introducción de cambios en la estrategia y modelos de gestión.	<b>4. Innovación en la posición:</b> nuevos contextos o usuarios.	
<b>5. Innovación en la política:</b> Cambios en los pensamientos o las intenciones asociadas al comportamiento (bajo un sistema de creencias) cuyo impacto se observa en modificaciones en las políticas públicas, nuevos programas y reformas, etc.	<b>5. Innovación estratégica:</b> Nuevas metas o propósitos de la organización.	
<b>6. Innovación sistémica:</b> Nuevas o mejoradas formas de interactuar con otras organizaciones y fuentes de conocimientos.	<b>6. Innovación en los acuerdos de gobernanza:</b> Nuevas formas de participación de los ciudadanos y las instituciones democráticas.	
	<b>7. Innovación retórica:</b> Nuevo lenguaje y nuevos conceptos.	

Fuente: Ramírez (2012)

**Tabla 3** Innovación en el sector público: Las dos caras de la moneda

<b>Obstáculos y barreras</b>	<b>Promotores y facilitadores</b>
<b>1. Tamaño y complejidad.</b> El sector público está conformado por entidades muy complejas y a gran escala desde el punto de vista organizativo.	<b>1. Foco en la orientación a resolver problemas.</b> Las personas innovan para resolver ciertos problemas (específicos y acotados) mediante cambios radicales.
<b>2. Herencia y legado.</b> Las organizaciones del sector público son propensas a las prácticas y procedimientos arraigados. La mantención del statu quo es la norma, no la excepción. “Si funciona, no lo toques”.	<b>2. Foco en la orientación a no resolver problemas.</b> Las innovaciones suponen a mejorar (paso a paso) las dificultades (lógica incremental: mejora continua).
<b>3. Resistencia de los funcionarios.</b> Hay grupos de jefaturas, profesionales o funcionarios públicos con sus propias comunidades de práctica, sus propios sistemas de creencias y perspectivas (el dilema de la cultura organizativa).	<b>3. Impulso político.</b> El cambio estratégico requiere con frecuencia de un fuerte apoyo y voluntad política (desde arriba hacia abajo).
<b>4. La aversión al riesgo.</b> Los organismos públicos están bajo la estrecha vigilancia, de los políticos y los medios de comunicación, y los empleados no suelen ser recompensados por asumir riesgos ni existen los incentivos para hacer las cosas de otra manera.	<b>4. Crecimiento de una cultura de análisis crítico/evaluación.</b> Las prácticas de evaluación pueden estimular la innovación.
<b>5. Necesidad de realizar consultas y objetivos</b>	<b>5. Los mecanismos de apoyo a la innovación.</b>

( <b>resultados</b> ) <b>poco claros.</b> La amplia gama de actores involucrados y los intereses en juego, generan presiones variadas. De manera complementaria en no pocas ocasiones los resultados del proceso, no están del todo claros.	Las autoridades pueden aplicar medidas de política destinadas a la financiación y al fomento de la innovación.
<b>6. Ritmo y la magnitud del cambio.</b> Ha habido tantas reformas (exitosas, fracasadas e inconclusas) que los empleados públicos han pasado a “estar cansados o fatigados de la innovación” ( <i>innovation fatigued</i> ).	<b>6. Capacidad de innovación.</b> Los empleados públicos tienen a menudo un alto nivel de competencia profesional, creatividad y habilidad para la resolución de problemas.
<b>7. Ausencia de capacidad para el aprendizaje organizacional.</b>	<b>7. Los factores/promotores de la competencia.</b> Los objetivos de rendimiento o mejora de los resultados pueden fomentar el uso de enfoques innovadores.
<b>8. La resistencia de la ciudadanía (opinión pública) a los cambios e innovaciones.</b>	<b>8. Los factores tecnológicos.</b> La innovación tecnológica puede ser un factor determinante para innovaciones posteriores.
<b>9. Ausencia de recursos.</b> Financieros: de conocimiento y capacidad o de soporte y apoyo a las iniciativas.	<b>9. Las ONG y empresas privadas.</b> Los modelos de desarrollo por organizaciones no gubernamentales (ONG) y empresas privadas pueden ser adoptadas por las instituciones públicas.
<b>10. Obstáculos técnicos.</b>	

Fuente: Ramírez (2012)

## Variable dependiente

### Calidad como excelencia

Roa (2003), en su documento en el cual escribe sobre un modelo de aseguramiento de la calidad superior menciona a la excelencia como:

(...) al hablar de características de calidad en el proceso de acreditación de excelencia, no nos referimos a unas condiciones previas ni a requisitos básicos de desempeño; nos referimos fundamentalmente a cómo una institución y sus programas se orientan a un deber ser, hacia un ideal de excelencia, y pueden mostrar resultados específicos, tradición consolidada, impacto y reconocimiento social, entre otros.

### Equidad

Garbanzo (2008), hace un análisis de la relación calidad – equidad, para lo cual se cita:

La relación conceptual entre el binomio calidad-equidad de la educación constituye en la sociedad contemporánea un eje fundamental del debate mundial. Especialmente, desde inicios del 2000, lejos de considerarse disímiles ambos conceptos, se reconoce una relación indisoluble entre ellos; además, se acepta como un avance teórico al respecto, el hecho de que no se pueda hablar de calidad educativa, sino se acompaña de programas de equidad educativa.



Más adelante en el mismo texto, menciona:

El análisis entre la relación de la calidad y la equidad es una condición trascendental y fundamental en los debates sobre la búsqueda de la calidad que se desea; no pensarlo así sería un error conceptual y de visión limitada e incluso hasta podría considerarse lamentable, donde interrogantes en torno a qué calidad educativa se espera y cuál equidad se sostendría, son de obligada respuesta.

### **Participación ciudadana**

En función del Diccionario de la gestión ciudadana de Secretaría Nacional de la Administración Pública (2019), la participación ciudadana es:

“Es el mecanismo que se adopta para la participación y el derecho que tienen las personas, las organizaciones civiles y academia, a intervenir, a través de diversas acciones, en la elaboración, ejecución y seguimiento de las decisiones relacionadas en la gestión pública, cuando les asista interés o puedan resultar afectados por ellas”.

Se considera pertinente tener en cuenta este término, en vista de que la participación y la gestión realizada por las personas que conforman las entidades públicas contribuyen a la consecución de los objetivos de las mismas.

### **Corresponsabilidad**

En el libro Democracia y gestión pública de investigación propia de la Universidad autónoma del Estado de México (2011), define a la corresponsabilidad como parte del trabajo ciudadano de la siguiente manera:

corresponsabilidad es presentada como un proceso que incrementa la calidad del régimen democrático, pues la calidad al implicar procedimientos, contenidos y resultados, necesariamente busca crear parámetros que permiten al ciudadano saber la legitimidad de sus demandas, así como también de las obligaciones que le plantea la situación de que forma parte de una comunidad política.

Más adelante se menciona a la corresponsabilidad con sus siglas en inglés "*accountability*" como un mecanismo de control gubernamental, al definirla como: “la capacidad que tienen los ciudadanos-gobernados de controlar y evaluar las acciones del gobierno de acuerdo a un pleno respeto de la ley”. Así mismo en el mismo texto menciona a Morlino (2005), quién indica que los ciudadanos:

(...) deben ser capaces de vigilar su aplicación eficiente (de la ley), así como evaluar la eficacia decisional y la responsabilidad política con

respecto a las elecciones tomadas por el personal electo también en relación con las demandas expresadas por la sociedad civil (...).

### **Inversión y recursos**

Dentro de lo que compete la calidad del servicio está el manejo eficiente de las finanzas públicas, en las cuales se acota a la inversión y recursos, para lo cual Cordoba (2009), ayuda en el esclarecimiento de estas definiciones iniciando con la inversión, para lo que indica:

(...) Las inversiones son las erogaciones susceptibles de causar créditos o de ser de algún modo económicamente productivas o que tengan cuerpo de bienes de utilización perdurable, llamados también de capital por oposición a los de funcionamiento, que se hayan destinado por lo común a extinguirse con su empleo. Así mismo, aquellos gastos destinados a crear infraestructura social.

De igual manera se hace hincapié en los recursos necesarios para cubrir las necesidades generadas en un servicio de calidad, para lo que Cordoba (2009), refiere de la siguiente forma:

La función de asignación de recursos se refiere a aquel proceso mediante el cual se adelanta la provisión de bienes públicos, o bienes sociales cuyo suministro no puede estar a cargo de particulares, esto es, mediante transacciones entre consumidores y productores individuales, por cuanto no es factible, en el caso de tales bienes aplicar el principio de exclusión en el consumo.

### **Utilidad y relevancia**

Dentro de los parámetros utilizados en la evaluación de las organizaciones Vargas Quiñones & Vega (2007), mencionan los requisitos que éstas deben reunir entre los cuales se indica la utilidad como el uso práctico que tengan los servicios como un indicador de gestión.

De igual manera en la misma literatura se indica a la relevancia entre otros atributos que debe poseer el indicador de gestión dentro de las instituciones.

### **Calidad como ajuste a las especificaciones**

Conforme a Juran (1990), y su libro la planificación para la calidad habla de las especificaciones del proceso como: “Las especificaciones establecen los objetivos

que tiene que cumplir el proceso. La información es vital para las fuerzas operativas, pero es el mínimo imprescindible”.

Así que una vez revisada la bibliografía se comprende el hecho de que la calidad conforme a las especificaciones es brindar al menos el mínimo de los requerimientos en el bien o servicio brindado al cliente.

### **Calidad como valor**

En el libro de Juran (1990), se hace referencia al valor de la calidad, en el cual se menciona que el valor es lo que los clientes externos están dispuestos a pagar, pero en los productos que se usan internamente que es el caso de investigación no se dispone de precios de mercado, el análisis de valor está sometido a amplias diferencias de opinión, además de descubrir con certeza casos en que un producto o proceso no tiene ninguna utilidad, por lo que se estaría perdiendo tiempo y recursos en el caso de que así fuera.

### **Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios**

Al mencionar al usuario y a su expectativa del servicio percibido, se expone a Peralta (2009), que resalta en su libro Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio, el siguiente texto:

Tal como se ha señalado, las expectativas proveen de un estándar de evaluación, constituyéndose como creencias acerca de lo que va a ocurrir a nivel de resultados y de procesos (experiencia afectiva) en la próxima situación de consumo. Tener expectativas supone que el usuario puede categorizar e interpretar a partir de sus creencias, es decir, puede confirmar o no sus hipótesis. De acuerdo a esta postura, la satisfacción del cliente estará definida por la emoción que viene movilizadora por una comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la organización. Desde el punto de vista del resultado, la satisfacción se concibe como contento (utilitarismo) o sorpresa (hedonismo).

Además, es importante señalar dentro del mismo texto al servicio visto desde el enfoque de la calidad:

Desde el punto de vista de la calidad percibida, su evaluación, como ya se ha señalado, consideraría la discrepancia entre un estándar y el

nivel de prestación ofrecido, midiéndose según la diferencia entre la expectativa y la percepción de la experiencia de servicio.

Para concluir el marco de las teorías que enmarcan esta investigación, se menciona la relación existente entre las dos variables de estudio, que son: la gestión operativa pública y su relación existente con los servicios brindados por los Institutos Tecnológicos Superiores públicos de Tungurahua, para lo que citamos a Echebarría & Mendoza (1999), quienes en su libro, mencionan:

(...) El Estado brinda servicios de los cuales es el proveedor monopólico. Por definición, éste es el caso de los bienes públicos: el monopolio de la fuerza legítima del Estado lo convierte en el abastecedor dominante de defensa, seguridad interior, servicios judiciales, etc. Los estados han dominado la producción de muchos otros servicios, entre ellos salud, educación y comunicaciones. El monopolio constituye un incentivo para producir ineficientemente.

Al analizar el párrafo anterior, se entiende la ineficiencia de la producción de los bienes y servicios públicos al ser proveedores monopólicos, esto va ligado a la calidad de los mismos y obviamente la capacidad de la gestión pública que los provee.

Para complementar lo anteriormente mencionado, citamos a Villanueva (2015), quién hace referencia a la gestión pública como gestión de calidad y en su libro titulado *Gobernanza y Gestión Pública*, hace mención a lo siguiente:

En el sector privado y en el público se vive la época de la calidad, que se ha convertido en valor administrativo, principio de organización, requisito de operaciones y productos, lenguaje común, acaso cultura organizacional y estilo directivo gubernamental. Se habla de la “revolución de la calidad” para señalar la importancia dominante que la calidad ha avanzado en la manera de concebir la producción de manufacturas y la provisión de servicios, de estructurar la organización y de dirigir. Difícilmente se puede pensar en una empresa privada subsista en la competencia sin productos de calidad y difícilmente un gobierno puede restablecer su reputación y confianza social perdida o disminuida si sus servicios públicos no aportan nada significativo a la vida personal y asociada de sus ciudadanos. (...) el propósito gubernamental de ser socialmente confiable y sostener su legitimidad si su actuación carece de bienes y servicios que respondan a necesidades y deseos de clientes, así como es imposible el propósito gubernamental de ser socialmente confiable si su actuación carece de calidad institucional y calidad de servicio, si no respeta las normas de la actuación pública ni responde a las expectativas ciudadanas básicas.

Lo acotado en el párrafo anterior enfatiza la relación entre las variables de estudio y hace hincapié en el correcto proceso de desarrollo de la investigación, sin una gestión operativa pública eficiente, no existe calidad ni en los bienes y servicios que el Estado proporciona a los ciudadanos.

De esta forma dentro de la contextualización, estas categorías se relacionan de manera directa; en este sentido, su correspondencia se profundiza en la ejecución de acciones de los directivos públicos en la organización, a fin de cumplir con los roles establecidos en la estructura organizacional, con los recursos asignados, bajo una debida planeación, ejecución, control y evaluación de procesos internos, para así alcanzar los propósitos de las políticas planteadas; permitiendo que a través de la gestión, se obtengan resultados favorables, al garantizar la calidad de los servicios desde cada una de las instituciones y la satisfacción en la sociedad.

## **2.5. Hipótesis**

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

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

## **2.6. Señalamiento de variables**

### **2.6.1. Variable independiente**

La gestión operativa pública.

### **2.6.2. Variable dependiente**

La calidad del servicio.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo que permite conocer la calidad del servicio educativo según la percepción de los estudiantes de los Institutos Técnicos y Tecnológicos públicos de Tungurahua.

El sondeo de información es explicativo y práctico al entorno, además se realizará operaciones con información de tipo numérica para definir sus resultados. El interés de este estudio, es poder explicar la problemática de los Institutos Superiores públicos de Tungurahua con relación a la calidad de los servicios educativos y la gestión operativa de los Institutos Técnicos y Tecnológicos públicos, el enfoque cuantitativo nos permitirá determinar y explicar dicha relación y fundamentar la hipótesis.

El enfoque cualitativo también se aplicará para comprender e interpretar las diferentes opiniones de los usuarios sobre la percepción del servicio, de los cuales se obtendrá importante información obteniendo resultados que ayudarán a comprender más acerca de la problemática planteada. Buscará observar e interpretar el sentido que dan a la gestión pública.

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

Dentro de las modalidades que se tomarán en cuenta para la elaboración del presente trabajo de investigación serán:

### **3.2.1 Investigación de campo**

El desarrollo de esta investigación se lo realizará in situ, esto quiere decir en el lugar donde se presenta el problema, que en este caso serán los Institutos Técnicos y Tecnológicos Superiores públicos de Tungurahua.

### **3.2.2 Investigación bibliográfica-documental**

La revisión bibliográfica constituye el elemento de mayor importancia en el proceso de la investigación, de tal manera que permite identificar el fenómeno existente a partir de la utilización de metodologías, en el que caracteriza la gestión institucional y la percepción estudiantil sobre la calidad del servicio.

## **3.3. Nivel o tipo de investigación**

### **3.3.1. Investigación correlacional.**

La asociación de variables nos permite llegar a una conclusión de relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

El estudio puede tener diferentes enfoques; no obstante, es importante conocer de qué manera se quiere profundizar con el objeto de conocer la interacción de las variables. En este aspecto, se persigue identificar la calidad del servicio que se entregan en las instituciones de educación superior públicas; por tanto, ante esto se pone en análisis el estudio de la gestión que realizan las autoridades de cada una de las instituciones mediante la aplicación de la metodología Delphi y a la vez conocer como resultado alcanzado la percepción mediante el empleo del modelo Servqual.

Mediante la aplicación de este método y modelo, se quiere identificar de qué manera se realiza la gestión interna con la finalidad de conocer la calidad del servicio que se entrega y a la vez lo que se espera desde la parte de beneficiario (expectativa).

El modelo Servqual se aplica con la finalidad de conocer la calidad de servicio que recibe el alumno, se ha planteado levantar información aplicando encuestas en base a la metodología Servqual, misma que permite conocer la Brecha existente entre lo que el estudiante recibe (Perspectiva) y lo que espera del servicio (Expectativa). A partir

de los resultados en las encuestas (Brecha), se propone en que deben mejorar la gestión los Institutos Tecnológicos Superiores públicos.

El modelo Servqual que se plantea, por lo general es utilizado en los servicios educativos y de salud, siendo estos sectores que garantizan la aplicación de este instrumento puesto que permite tomar medidas estratégicas para garantizar la calidad de servicios.

Acorde a los autores Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009), el presente modelo analiza cinco elementos: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Responsabilidad, Confianza o empatía.

- Tangibilidad.- Conoce la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad.- Conoce la habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta.- Identifica la disposición para ayudar a los alumnos y para prestarles un servicio rápido.
- Responsabilidad.- Seguridad, conocimiento y atención de los estudiantes y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- Confianza o empatía.- Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las instituciones de educación superior a sus alumnos (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).

Para evaluar la fiabilidad y consistencia interna se empleará la escala del coeficiente de Cronbach.

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados.

Según Ledesma, Molina, & Valero (2002), el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach mide la fiabilidad del test en función de dos términos: el número de ítems (o longitud de la prueba) y la proporción de varianza total de la prueba, debida a la covarianza entre



sus partes (ítems); es decir que en el proceso, probablemente se eliminarán preguntas que no pasen por la fiabilidad de las variables que se analizan.

A través de la aplicación de la metodología Delphi se quiere conocer la gestión que realiza cada una de las autoridades de los institutos con una visión futurista, para lo cual se levantará una entrevista en la que se conocerá las actividades que desarrollan con la finalidad de brindar un servicio de calidad; es decir que en el estudio se vincula el tratamiento de variables cualitativas y se las explora de manera abierta por varias rondas hasta llegar a conclusiones finales. En este sentido, con el objetivo de mantener una relación con lo que se está investigando, la entrevista mantendrá los cinco componentes descritos en el modelo Servqual.

Según Bustamante (2012), describe el contenido de esta metodología en 4 fases:

- Definición.- A partir del problema de investigación, mediante el cual se formula e identifica las dimensiones a estudiarse.
- Conformación de grupos informantes.- En este sentido el grupo informante estará conformado por la máxima autoridad de las instituciones de educación superior técnica y tecnológica.
- Ejecución de rondas de consulta.- En primera instancia, se inicia con la elaboración y levantamiento de una entrevista; posterior a esto se realizan ajustes a los instrumentos para una nueva entrevista enfocándose a dar respuesta a los objetivos de estudio. Los resultados obtenidos, servirán como punto de partida para futuras opiniones del entrevistado.
- Resultados.- Para el análisis se utilizará la información de la última ronda, misma que permitirá conocer la importancia de cada ítem.

Una vez obtenidos los resultados en el modelo Servqual y método Delphi, permitirán contrastar la problemática y a su vez permitirá tomar decisiones importantes sobre la gestión que actualmente se realizan dentro de las instituciones de educación superior técnica y tecnológica, puesto que estas permitirán mejorar la calidad de servicio público ofrecido a los estudiantes.

### 3.4. Población y muestra

El presente trabajo de investigación involucra a la población de estudiantes de los Institutos Técnicos y Tecnológicos de la provincia de Tungurahua; debido a la amplitud de la misma se ha discriminado la población en una muestra probabilística estratificada, donde el investigador divide a la población en diferentes subgrupos o estratos mismos que por la naturaleza de la investigación serán cada estrato un instituto de educación superior.

Por lo anteriormente mencionado se identifica como población a 2.867 alumnos matriculados en los Institutos Técnicos y Tecnológicos de la provincia de Tungurahua, siendo esta información real entregada por las autoridades de las instituciones mencionadas, esta servirá de base para el cálculo de la muestra y la generación de resultados confiables.

#### 3.4.1. Muestra

En el caso de la presente investigación es necesario el cálculo de una muestra, debido a que por la amplitud de la población se necesita de datos más concretos que ayuden a la recolección de la información.

En vista de la amplitud de la población se extrae una muestra con la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$
$$n = \frac{2867}{0.05^2 (2867 - 1) + 1}$$
$$n = \frac{2867}{(0.0025) (2866) + 1}$$
$$n = \frac{2867}{8,165}$$
$$n = 351$$

Una vez identificada la muestra, se procede a distribuirlas de acuerdo a los Institutos de educación superior de nivel técnico y tecnológico en donde se realizará el levantamiento de información a los estudiantes.

**Tabla 4** Número de estudiantes de los ITS públicos de Tungurahua

N°	ITS TUNGURAHUA CON OFERTA ACADÉMICA	ESTUDIANTES	%	MUESTRA
1	Instituto Tecnológico Superior Bolívar	496	17%	60
2	Instituto Tecnológico Superior Luis A. Martínez	268	9%	32
3	Instituto Tecnológico Superior Luis A. Martínez Agronómico	589	21%	74
4	Instituto Tecnológico Superior Guayaquil	814	28%	98
5	Instituto Tecnológico Superior Pelileo	352	12%	42
6	Instituto Tecnológico Superior Baños	107	4%	14
7	Instituto Tecnológico Superior Benjamín Araujo	60	2%	7
8	Instituto Tecnológico Superior Los Andes	17	1%	4
9	Instituto Tecnológico Superior Oscar Efrén Reyes	86	3%	11
10	Instituto Tecnológico Superior Natalia Vaca	78	3%	11
	<b>TOTAL</b>	<b>2,867</b>	<b>100%</b>	<b>351</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### 3.5. Operacionalización de variables

De acuerdo a Hernández y Coello (2006), “la operacionalización de las variables consiste en sustituir unas variables por otras más concretas, describiendo las operaciones que hay que realizar para medirlas, convirtiéndolas en indicadores observables y cuantificables”.

La operacionalización de las variables en la presente investigación ayudará a pasar de variables conceptuales a operativas y de estas a indicadores observables. (Hernández y Coello, 2006).

### 3.5.1 Variable independiente: Gestión operativa

**Tabla 5** Operacionalización de la variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN
A la gestión operativa se la conoce como un modelo de gestión que, con la ayuda de diversos factores, se enfoca en la mejora de las organizaciones y al cumplimiento de los objetivos institucionales.	TANGIBILIDAD	*Recursos Necesarios *Aulas adecuadas *Talleres y laboratorios	¿Cuál considera que ha sido la mayor de las limitaciones para el desarrollo de sus actividades y cómo las ha gestionado?	Entrevistas a los expertos. Método DELPHI
	FIABILIDAD	*Cumplimiento de las propuestas. *Oferta académica garantiza la inserción laboral. *Docentes con experiencia y pedagogía. *Garantía del bienestar estudiantil	¿Cuál es la mejor habilidad/herramienta que ha tenido disponible para ejecutar sus servicios en forma fiable y cuidadosa?	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	*Personal administrativo responde de manera ágil. *Docentes solventan las inquietudes de los estudiantes.	¿Cuál ha sido uno de los elementos claves para que desde institución se brinde una respuesta rápida a los requerimientos de los estudiantes?	
	RESPONSABILIDAD	*Garantía de los derechos, equidad e igualdad de oportunidades. *Brindar seguridad en los ambientes de enseñanza. *Conocimiento de los procesos internos del IST. *Buen clima laboral y de enseñanza en la academia.	¿Cuáles han sido las medidas que se han implantado para inspirar seguridad, conocimiento, credibilidad y confianza a sus estudiantes como usuarios de sus servicios?	
	CONFIANZA Y EMPATÍA.	*Oferta académica en horarios flexibles. *Retroalimentación personalizada en la enseñanza. *Satisfacer las necesidades de formación.	¿Qué estrategias se han implementado para incrementar el alumnado y a la vez fidelizar a los estudiantes actuales, en la institución que usted regenta?	

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### 3.5.2 Variable dependiente: Calidad de los servicios educativos

**Tabla 6** Operacionalización de la variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN
A la calidad de los servicios se la conoce como: Alcanzar o superar las expectativas de los clientes, una vez que se han identificado las necesidades	TANGIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Recursos necesarios</li> <li>*Infraestructura</li> <li>*Equipamiento</li> <li>*Talleres</li> <li>*Laboratorios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Instituto cuenta con las aulas necesarias y adecuadas para impartir clases.</li> <li>*Las carreras ofertadas en el instituto cuentan con talleres y laboratorios específicos</li> <li>*El instituto cuenta con los recursos necesarios para lograr una formación de calidad en los alumnos.</li> <li>*El personal administrativo de la institución, ejecuta actividades de docencia.</li> </ul>	Encuesta SERVQUAL a estudiantes
	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Oferta académica pertinente.</li> <li>*Oferta académica</li> <li>*Malla curricular actualizada.</li> <li>*Docentes con experiencia.</li> <li>*Docentes con alto nivel de formación.</li> <li>*Convenios con empresas.</li> <li>*Inserción laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*En la institución, las autoridades cumplen con el cronograma establecido para el desarrollo de las actividades institucionales.</li> <li>*Las carreras que se ofertan en la institución son pertinentes, acorde a los sectores económicos desarrollados de la provincia.</li> <li>*Las asignaturas impartidas por los docentes, son acordes a su profesión.</li> <li>*Los docentes del establecimiento tienen conocimiento de las asignaturas que imparten.</li> <li>*Los docentes cuentan con experiencia suficiente para impartir clases.</li> <li>*El instituto oferta carreras que garantice la inserción laboral.</li> <li>*La metodología de evaluación utilizada por el docente se ajusta a los contenidos desarrollados.</li> <li>*Las autoridades garantizan el bienestar estudiantil</li> </ul>	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Cronograma de actividades</li> <li>*Personal Administrativo calificado.</li> <li>*Procesos internos claros.</li> <li>*Base de datos de solicitud ingresada.</li> <li>*Docentes atienden inquietudes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Los docentes en el instituto, entregan las notas de acuerdo a la programación realizada en el inicio del periodo lectivo.</li> <li>*El personal docente y administrativo de la institución, están dispuestos a direccionar a los estudiantes.</li> <li>*La secretaría del instituto, brinda una respuesta ágil y oportuna en los tiempos ofrecidos.</li> </ul>	

	<p>*La unidad de bienestar estudiantil, brinda un seguimiento constante a los estudiantes que se ausentan por más de una semana</p> <p>*El personal docente de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.</p> <p>*El personal administrativo de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.</p>
<p>RESPONSABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Derechos dentro de la institución</li> <li>*Ambientes de aprendizaje seguros.</li> <li>*Reglamento interno.</li> <li>*Inducción a los alumnos.</li> <li>*Clima estudiantil</li> </ul>	<p>*Dentro del instituto, garantizan los derechos, equidad y transmiten confianza a sus estudiantes.</p> <p>* En la infraestructura en donde reciben clases, cuentan con medidas de seguridad.</p> <p>*Las autoridades, docentes y demás personal administrativo, mantienen un trato amable con los estudiantes.</p> <p>*Ha recibido algún tipo de obstáculo o limitación por parte de las autoridades y/o docentes que atente con su proceso formativo.</p> <p>*El personal: docente y administrativo, tiene el conocimiento suficiente sobre los procesos y actividades que se desarrollan en la institución.</p>
<p>CONFIANZA Y EMPATÍA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Horarios flexibles.</li> <li>*Acompañamiento del docente.</li> <li>*Docentes con profesiones fines a las asignaturas.</li> </ul>	<p>*El instituto, oferta sus carreras en horarios flexibles durante su proceso formativo.</p> <p>*La institución ejecuta actividades para satisfacer las necesidades de formación de los alumnos.</p> <p>*Los docentes del instituto, apoyan al estudiante con clases personalizadas (tutorías) en el caso se requiera.</p> <p>*El tiempo dedicado al estudio es coherente con el número de horas total del plan de estudios.</p> <p>*El Instituto apoya y motiva actividades que fomenten el desarrollo de su perfil investigador.</p>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **3.6. Recolección de información**

El trabajo consiste en conocer la relación existente de las variables propuestas dentro del problema, para lo cual se planteó realizar una investigación exploratoria en la que se elaboró como instrumentos de aplicación una entrevista y dos tipos de encuestas; para lo cual en su aplicación se desea conocer las experiencias de expertos, mediante una entrevista a los rectores de los Institutos Técnicos y Tecnológicos de la provincia de Tungurahua; y por otra parte es importante mencionar que en la interacción de estas variables se desea conocer el servicio que reciben los estudiantes en la educación superior pública de nivel técnico y tecnológico mediante la aplicación de una encuesta denominada Perspectiva y otra encuesta que recopila información referente a lo que se espera recibir como servicio de calidad, denominada Expectativa.

#### **3.6.1. Plan para la recolección de información**

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

Una vez aplicadas las entrevistas y encuestas se procesarán los datos de la siguiente manera:

- Revisión crítica de la información recopilada, de tal manera que se limpie los datos inconsistentes, contradictorios e incompletos.
- En el caso que exista fallas en el levantamiento, se repite la recolección en casos individuales.
- Tabulación y representación gráfica de la información.

Por otra parte, la recolección de información, será analizada e interpretada, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Análisis de la información y tratamiento estadístico de los resultados, destacando la relación con los objetivos e hipótesis.

- Interpretación de resultados, apoyados en el marco teórico, en cada uno de los aspectos pertinentes.
- Confirmación de hipótesis
- Determinar conclusiones y recomendaciones.



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación

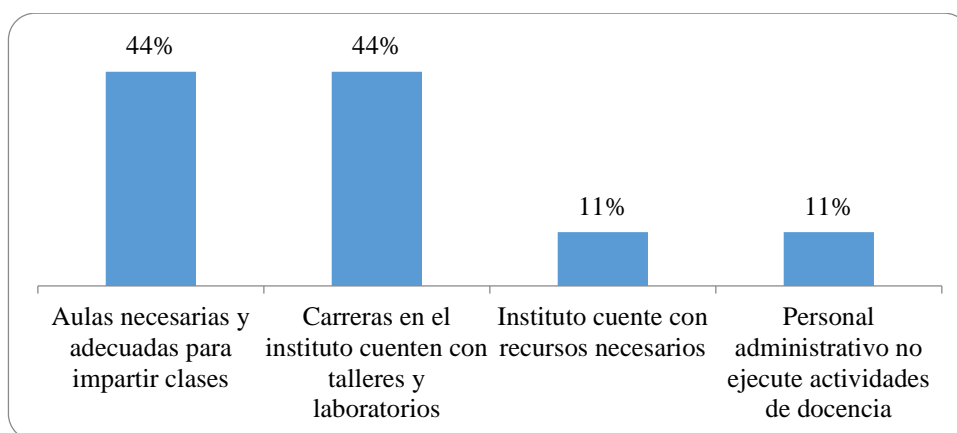
La información recopilada, pasó por un proceso de revisión y tabulación, misma que en este capítulo será presentada mediante la aplicación de estadística descriptiva, a través de la utilización de tablas y gráficos con la finalidad que los datos descritos sean fáciles de analizar e interpretar.

En tal virtud, para el análisis de la gestión operativa, se realiza el levantamiento de información, mediante la aplicación de una entrevista a los expertos que actualmente se encuentran dirigiendo los institutos de educación superior en la provincia de Tungurahua; obteniendo lo siguiente:

##### 4.1.1. Tabulación de la entrevista realizada al personal experto, involucrado en las actividades de educación superior.

- **Dimensión de Tangibilidad**

1. **¿Cuál considera que ha sido la mayor de las limitaciones para el desarrollo de sus actividades y cómo las ha gestionado?**



**Figura 7** Tabulación de las entrevistas a expertos – tangibilidad

**Fuente:** Investigación de campo - entrevista

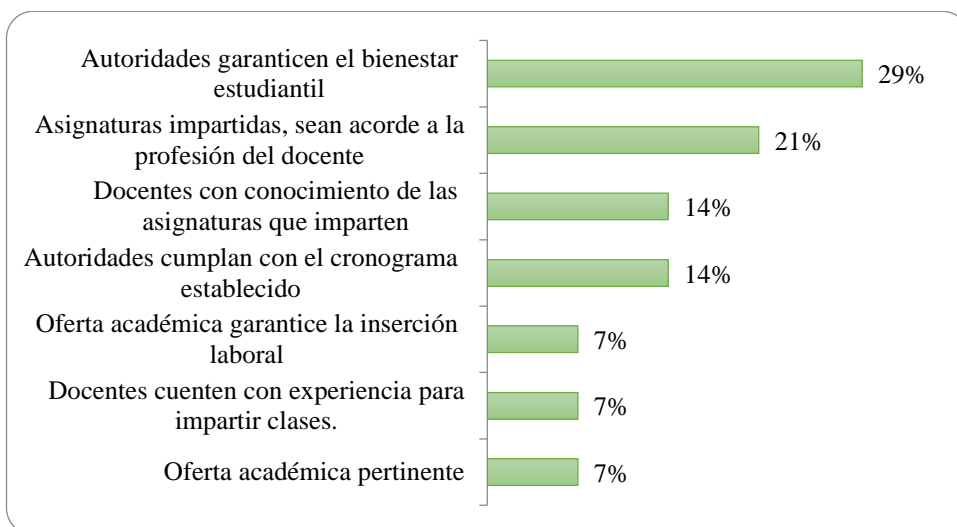
**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo a la entrevista efectúa a los expertos en educación superior, el 44% de ellos consideran que dentro de sus limitaciones para efectuar sus actividades de formación y laboral, es la ausencia de aulas; al igual que el 44% de ellos que manifiestan que su limitación es la ausencia de talleres y laboratorios específicos; por otro lado, el 11% indica que sus limitaciones se debe a que no se cuenta con los recursos suficientes para lograr una formación de calidad; y el otro 11% manifiesta que su limitante es que el personal administrativo y docente, ejecuta actividades adicionales a las establecida en los contratos.

- **Dimensión de Fiabilidad**

**2. ¿Cuál es la mejor habilidad/herramienta que ha tenido disponible para ejecutar sus servicios en forma fiable y cuidadosa?**



**Figura 8** Tabulación de las entrevistas a expertos - fiabilidad

**Fuente:** Investigación de campo – entrevista

**Elaborado por:** Tapia, Belén

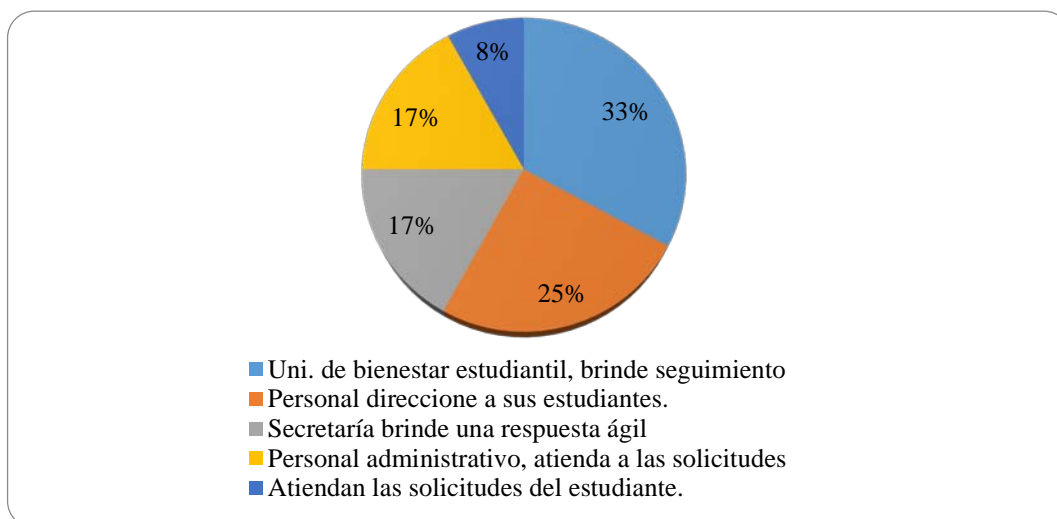
### **Análisis e interpretación:**

Con la finalidad de ejecutar los servicios de una forma fiable y cuidadosa, el 29% de los expertos manifiestan que las autoridades deben garantizar el bienestar estudiantil, el 21% de expertos consideran se inclinan a que las asignaturas impartidas deben ser acorde a la profesión de los docentes; seguido por el 14% que consideran que la

fiabilidad se debe a que las autoridades cumplan con el cronograma establecido; por otra parte, el 14% manifiesta que como herramienta de fiabilidad es garantizar que los docentes tengan conocimiento de la asignatura que imparten; mientras que 3 opiniones cada una representadas por el 7% de los expertos indican, una la importancia de ofertar carreras pertinentes a los sectores económicos desarrollados en la provincia; la segunda dan relevancia a la experiencia académica de los docentes, y otros manifiestan que la fiabilidad se debe a ofertar carreras que garanticen la inserción laboral.

- **Dimensión de capacidad de respuesta**

**3. ¿Cuál ha sido uno de los elementos claves para que desde institución se brinde una respuesta rápida a los requerimientos de los estudiantes?**



**Figura 9** Tabulación de las entrevistas a expertos - capacidad de respuesta

**Fuente:** Investigación de campo – entrevista

**Elaborado por:** Tapia, Belén (2018)

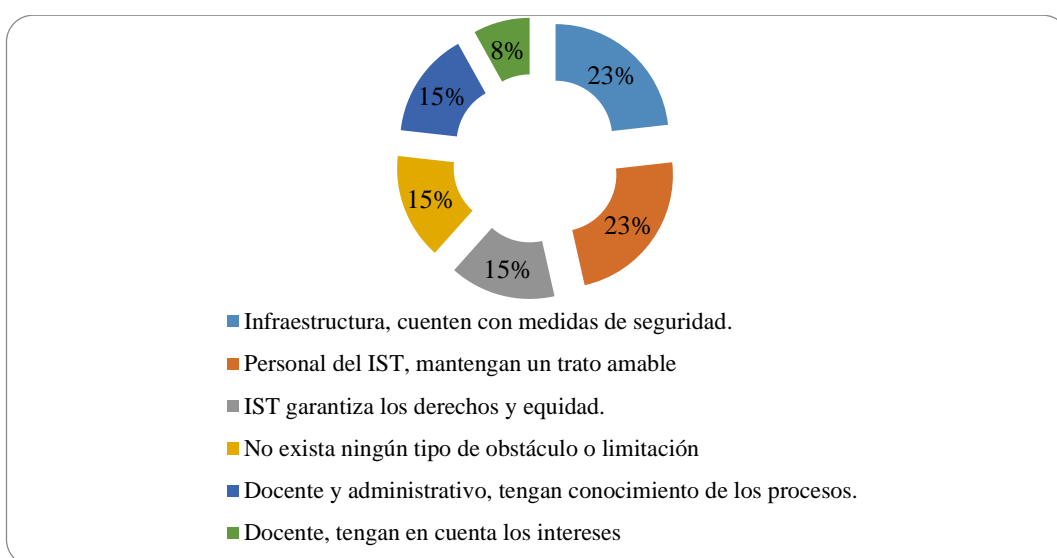
**Análisis e interpretación:**

Con la finalidad de brindar una respuesta rápida al requerimiento de los estudiantes, el 33% de los expertos, exponen la importancia de contar con una unidad de bienestar estudiantil, con la finalidad de dar un respaldo a los alumnos; por otra parte, el 25% de ellos explican la necesidad de tener personal docente y administrativo que direccionen a los estudiantes; mientras que el 17% indican que se debe a que la secretaría de una respuesta ágil y oportuna; frente al 17% de ellos

indican que el personal administrativos debe contar con un tiempo necesario para dar respuestas a las solicitudes; y el 8% restante, manifiesta que se debe al tiempo del personal docente.

- **Dimensión de responsabilidad**

**4. ¿Cuáles han sido las medidas que se han implantado para inspirar seguridad, conocimiento, credibilidad y confianza a sus estudiantes como usuarios de sus servicios?**



**Figura 10** Tabulación de las entrevistas a expertos - responsabilidad

**Fuente:** Investigación de campo – entrevista

**Elaborado por:** Tapia, Belén (2018)

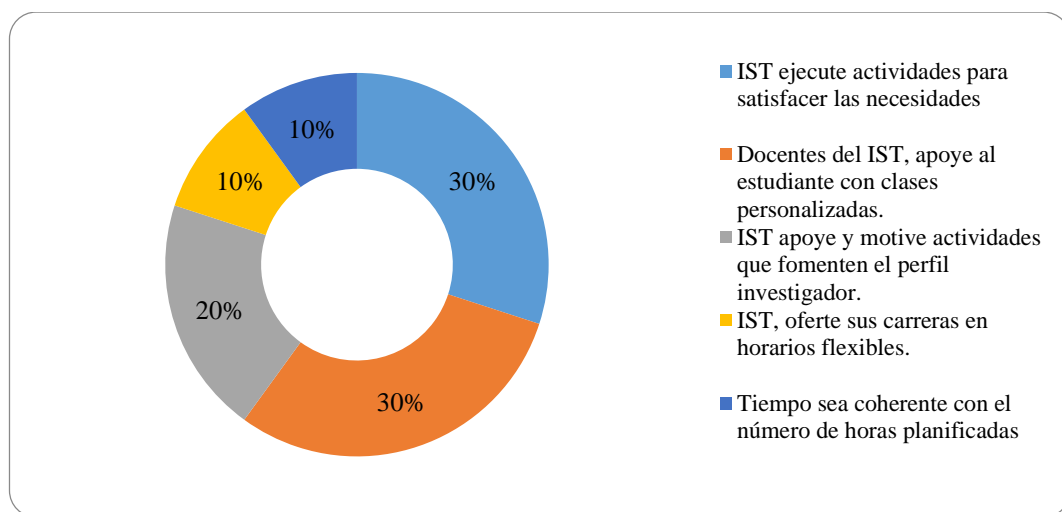
**Análisis e interpretación:**

Dentro de las instituciones de educación superior con la intención de inspirar seguridad, conocimiento, credibilidad y confianza; el 23% de los expertos, mencionan que esto se alcanza al contar con una infraestructura adecuada que cuenten con medidas de seguridad; el 23% brindan relevancia cuando el personal administrativo, docente mantiene un trato amable con los alumnos; por otra parte se mantienen 3 tres opiniones representadas por el 15% manifiesta cara una, la primera manifiesta, cuando el instituto garantiza los derechos, equidad y transmite confianza hacia sus alumnos; la segunda expone, los logros alcanzados cuando no existe ningún obstáculo o limitación por parte de las autoridades y/o docentes que atente en el

proceso formativo; y la tercera opinión direcciona a que la plantilla administrativa y docente debe contar con el suficiente conocimiento de los procesos que se realizan internamente; y el 8% de ellos expone que debe existir confianza entre docente y alumno para que se conozca los intereses del estudiante y los conocimientos previos.

- **Dimensión de confianza o empatía**

**5. ¿Qué estrategias se han implementado para incrementar el alumnado y a la vez fidelizar a los estudiantes actuales, en la institución que usted regenta?**



**Figura 11** Tabulación de las entrevistas a expertos - confianza o empatía

**Fuente:** Investigación de campo – entrevista

**Elaborado por:** Tapia, Belén

**Análisis e interpretación:**

Los expertos consideran que los establecimientos con la finalidad de incrementar su alumnado, han implementado estrategias de fidelización de los estudiantes, entre estas, en primera instancia el 30% expone, su obtención a través de la satisfacción de necesidades de formación; el otro 30% mediante el apoyo de los docentes hacia los estudiantes a través de clases personalizadas; el 20% mediante la motivación al alumno de fomentar su perfil investigador; el 10% indica la importancia de ofertar carreras en horarios flexibles, y el 10% restante, se refiere a que el tiempo de estudio de los alumno, sea coherente con el número de horas total del plan de estudios.

Por otra parte, se procede a conocer la calidad de los servicios educativos, a través del empleo de la encuesta referente a las Perspectivas y Expectativas del servicio está conformada por cinco (5) dimensiones y veintinueve (29) ítems cada una de ellas.

#### 4.1.2. Análisis e interpretación de datos de las perspectivas de la calidad del servicio.

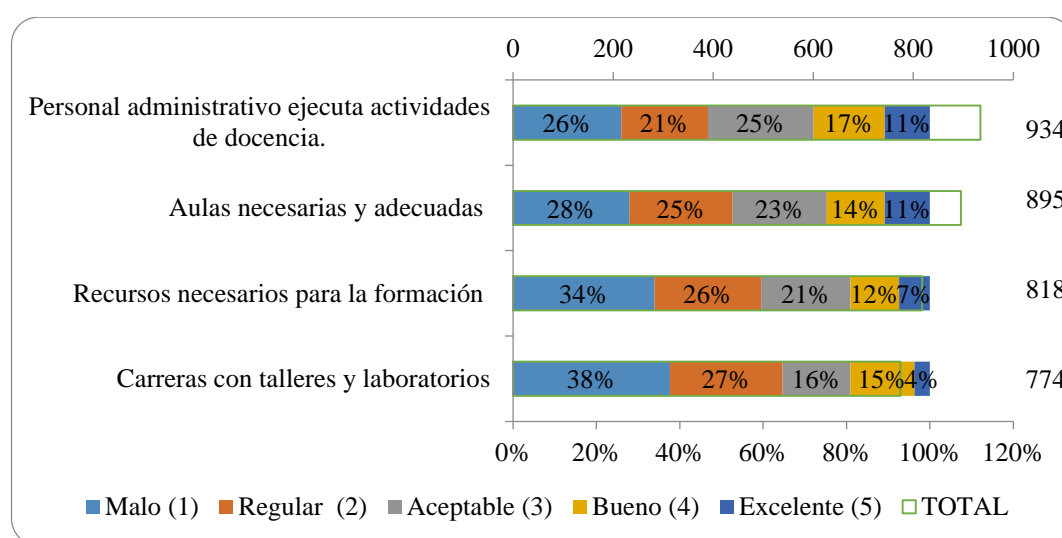
- **Dimensión de Tangibilidad**

**Tabla 7** Tabulación de las perspectivas - tangibilidad

Preguntas	T2.Las carreras ofertadas en el instituto cuentan con talleres y laboratorios específicos			T3.El instituto cuenta con los recursos necesarios para lograr una formación de calidad en los alumnos.			T1.El Instituto cuenta con las aulas necesarias y adecuadas para impartir clases			T4.El personal administrativo de la institución, ejecuta actividades de docencia.		
	Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia
Malo (1)	132	38%	132	119	34%	119	98	28%	98	91	26%	91
Regular (2)	95	27%	190	90	26%	180	87	25%	174	73	21%	146
Aceptable (3)	57	16%	171	75	21%	225	79	23%	237	89	25%	267
Buena (4)	54	15%	216	41	12%	164	49	14%	196	60	17%	240
Excelente (5)	13	4%	65	26	7%	130	38	11%	190	38	11%	190
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>774</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>818</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>895</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>934</b>

Fuente: Investigación de campo - encuesta

Elaborado por: Tapia, Belén



**Figura 12** Tabulación de las perspectivas – tangibilidad

Fuente: Investigación de campo – encuesta

Elaborado por: Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

La dimensión de la Tangibilidad, está conformada por cinco (5) preguntas, encuestadas a 351 alumnos. Según las menos puntuada es la pregunta T2 alcanzando una valoración de 774, al evaluar el servicio recibido de la educación superior a través de: “¿Las carreras ofertadas en el instituto cuentan con talleres y laboratorios específicos?” en donde: el 38% de los encuestados consideran como mala, seguido por el 27% regular, el 15% buena y tan solo el 4% como excelente.

Por otra parte, las preguntas más sensibles analizadas es la T3 misma que es valorada como 818 entre todos los encuestados, al examinar el servicio de: “¿El instituto cuenta con los recursos necesarios para lograr una formación de calidad en los alumnos?”, en la cual el 34% de los encuestados mencionan que el servicio recibido, debido a la ausencia de recursos es malo, el 26% regular, el 21% aceptable, el 12% bueno y apenas el 7% considera como excelente.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión de tangibilidad, refleja que en la provincia de Tungurahua, varios de los alumnos no se encuentran satisfechos con el servicio público recibido en el ámbito de la educación superior de nivel Técnico y Tecnológico.

- **Dimensión de fiabilidad**

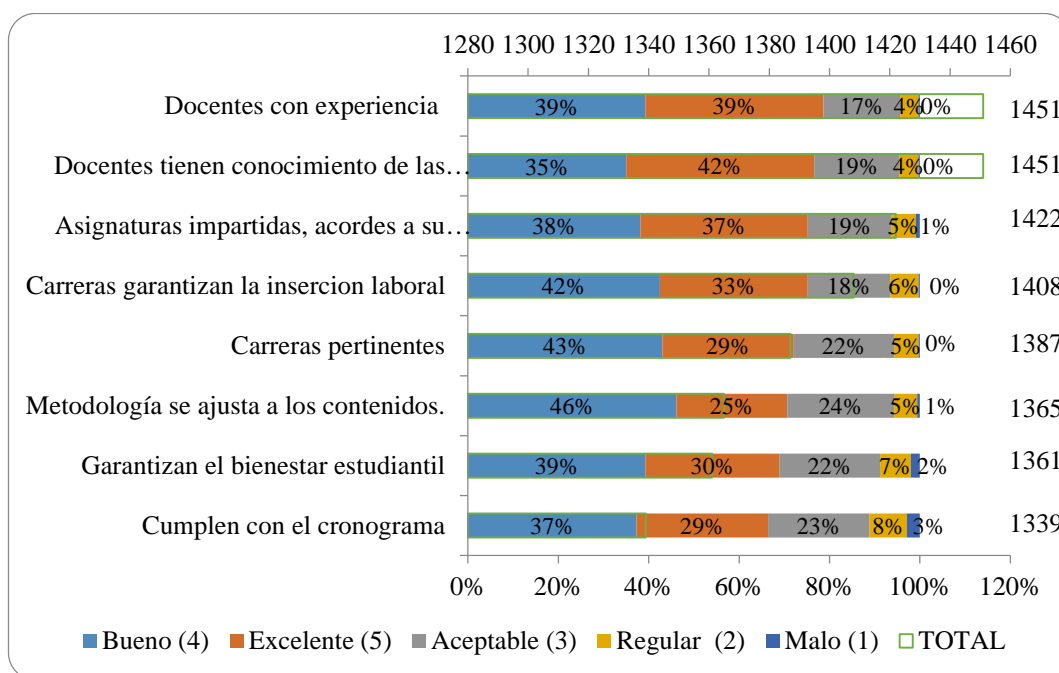
**Tabla 8** Tabulación de las perspectivas - fiabilidad

Preguntas	F1.En la institución, las autoridades cumplen con el cronograma establecido para el desarrollo de las actividades institucionales			F8.Las autoridades garantizan el bienestar estudiantil			F7.La metodología de evaluación utilizada por el docente se ajusta a los contenidos desarrollados.			F2.Las carreras que se ofertan en la institución son pertinentes, acorde a los sectores económicos desarrollados de la provincia.			F6.El instituto oferta carreras que garantice la inserción laboral			F3.Las asignaturas impartidas por los docentes, son acordes a su profesión			F4.Los docentes del establecimiento tienen conocimiento de las asignaturas que imparten			F5.Los docentes cuentan con experiencia suficiente para impartir clases		
	Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia
Malo (1)	10	3%	10	7	2%	7	2	0,5%	2	1	0%	1	1	0%	1	3	1%	3	1	0%	1	1	0%	1
Regular (2)	29	8%	58	24	7%	48	18	5,5%	36	19	5%	38	22	6%	44	19	5%	38	15	4%	30	14	4%	28
Aceptable (3)	79	23%	237	78	22%	234	83	24%	249	78	22%	234	64	18%	192	65	19%	195	66	19%	198	60	17%	180
Buena (4)	131	37%	524	138	39%	552	162	46%	648	151	43%	604	149	42%	596	134	38%	536	123	35%	492	138	39%	552
Excelente (5)	102	29%	510	104	30%	520	86	25%	430	102	29%	510	115	33%	575	130	37%	650	146	42%	730	138	39%	690
Total general	351	100%	1339	351	100%	1361	351	100%	1365	351	100%	1387	351	100%	1408	351	100%	1422	351	100%	1451	351	100%	1451

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén





**Figura 13** Tabulación de las perspectivas - fiabilidad

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

La dimensión de la Fiabilidad, está compuesta por ocho (8) preguntas, misma que mediante el levantamiento se desea conocer la habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa, para la cual se encuestó a 351 estudiantes de los Institutos de Educación Superior Públicos de nivel Técnico y Tecnológico, mediante la aplicación de la escala de Likert; se obtienen puntuaciones bajas entre las preguntas propuestas, debido a que los estudiantes exponen que el servicio recibido no es equivalente al esperado. En este sentido, la pregunta F1 “¿En la institución, las autoridades cumplen con el cronograma establecido para el desarrollo de las actividades institucionales?”, alcanza una valoración de 1.339 debido a que entre los encuestados el 3% considera como malo, el 8% regular, el 23% aceptable, el 37% aceptable, el 29% como excelente, referente al cumplimiento del servicio de acuerdo al cronograma establecido.

Entre las preguntas que alcanzan valoraciones bajas en esta dimensión es la F8 “¿Las autoridades garantizan el bienestar estudiantil?”, misma que alcanza una puntuación de 1.361, esto se debe a que el 2% de los encuestados consideran como malo, el 7%

como regular, el 22% como aceptable, el 39% como bueno, y el 30% como excelente al servicio en el que las instituciones garantizan el bienestar estudiantil.

Otra de las preguntas de menos puntuación es la F7. “¿La metodología de evaluación utilizada por el docente se ajusta a los contenidos desarrollados?” que alcanzó los 1.365 puntos, en la cual el 1% de los alumnos responde como mala, el 5% menciona como regular, el 24% expresa como aceptable, el 46% indica que es bueno y el 25% categoriza como excelente, a las metodologías de evaluación utilizadas por el docente.

Además, dentro de las preguntas con valoraciones bajas es la F3. “¿Las asignaturas impartidas por los docentes, son acordes a su profesión?” al obtener entre su totalidad un valor de 1.422 puntos, esto se debe a que el 1% de las encuestas reflejan como malo, el 5% consideran como regular, el 19% como aceptable, el 38% como bueno y el 37% de los alumnos como excelente, a que las asignaturas que se imparten por los docentes son acordes a su profesión.

De acuerdo al análisis de información, se puede mencionar que, dentro de las IES, deberán tomar medidas correctivas con la finalidad de garantizar la calidad en el servicio educativo y satisfacer las necesidades de formación en la provincia, de tal manera que se mejore los resultados al momento de conocer el servicio entregado en esta dimensión.

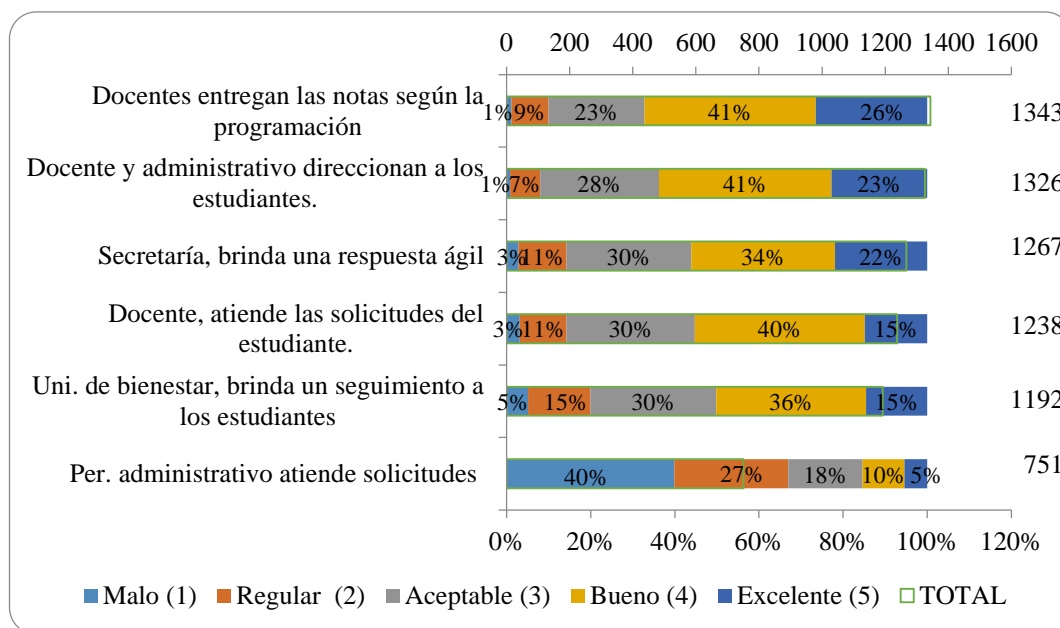
- **Dimensión de capacidad de respuesta**

**Tabla 9** Tabulación de las perspectivas - capacidad de respuesta

Preguntas	C6.El personal administrativo de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.			C4.La unidad de bienestar estudiantil, brinda un seguimiento constante a los estudiantes que se ausentan por más de una semana			C5.El personal docente de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.			C3.La secretaría del instituto, brinda una respuesta ágil y oportuna en los tiempos ofrecidos.			C2.El personal docente y administrativo de la institución, están dispuestos a direccionar a los estudiantes.			C1.Los docentes en el instituto, entregan las notas de acuerdo a la programación realizada en el inicio del periodo lectivo		
	Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia
<b>Malo (1)</b>	140	40%	140	18	5%	18	11	3%	11	10	3%	10	3	1%	3	4	1%	4
<b>Regular (2)</b>	95	27%	190	52	15%	104	39	11%	78	40	11%	80	25	7%	50	31	9%	62
<b>Aceptable (3)</b>	62	18%	186	105	30%	315	107	30%	321	104	30%	312	99	28%	297	80	23%	240
<b>Bueno (4)</b>	35	10%	140	125	36%	500	142	40%	568	120	34%	480	144	41%	576	143	41%	572
<b>Excelente (5)</b>	19	5%	95	51	15%	255	52	15%	260	77	22%	385	80	23%	400	93	26%	465
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>751</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1192</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1238</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1267</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1326</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1343</b>

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén



**Figura 14** Tabulación de las perspectivas - capacidad de respuesta

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

Dentro de la dimensión de la Capacidad de Respuesta, se busca la identificación de la calidad del servicio entregado a los estudiantes a partir de la ayuda de una manera ágil y oportuna, este componente está compuesto por seis (6) preguntas, siendo aplicada a 351 alumnos de las IES Técnicas y Tecnológicas Públicas; la que demuestra debilidad al alcanzar 751 puntos es la pregunta C6. “¿El personal administrativo de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante?”, esto se debe a que el 40% de los encuestados responden como mala, el 27% como regular, el 18% como aceptable, el 10% como buena y solo el 5% considera como excelente, el servicio entregado por el área administrativa, dentro de un tiempo establecido. De acuerdo al estudio realizado, la mayor parte de los encuestados tienen una crítica referente a los tiempos del personal administrativo para atender a los alumnos, esto se genera a causa de que parte del personal administrativo se encuentran efectuando actividades de docencia, conforme lo explica en la pregunta T4, misma que los estudiantes no están de acuerdo con este tipo de servicio, debido a que se gestiona uno y se descuida otro.

Además es importante mencionar, que dentro del análisis de esta dimensión se derivan preguntas en relación al tiempo de los docentes para atender a sus alumnos, y

la gestión que se realiza desde la secretaría, de acuerdo a las preguntas C5 y C3, de acuerdo al menor orden de puntuación, son estas preguntas que tienen un cuestionamiento por parte de los alumnos al mencionar el 3% de los alumnos que el servicio que se brinda desde estas dependencias es malo y el 11% menciona como regular, en cada una de ellas. En este sentido, con la finalidad de mejorar servicio a través de los tiempos de respuesta en las IES, es necesario que se realice una mejor organización dentro de cada establecimiento, y así evitar una mala opinión al servicio brindado.

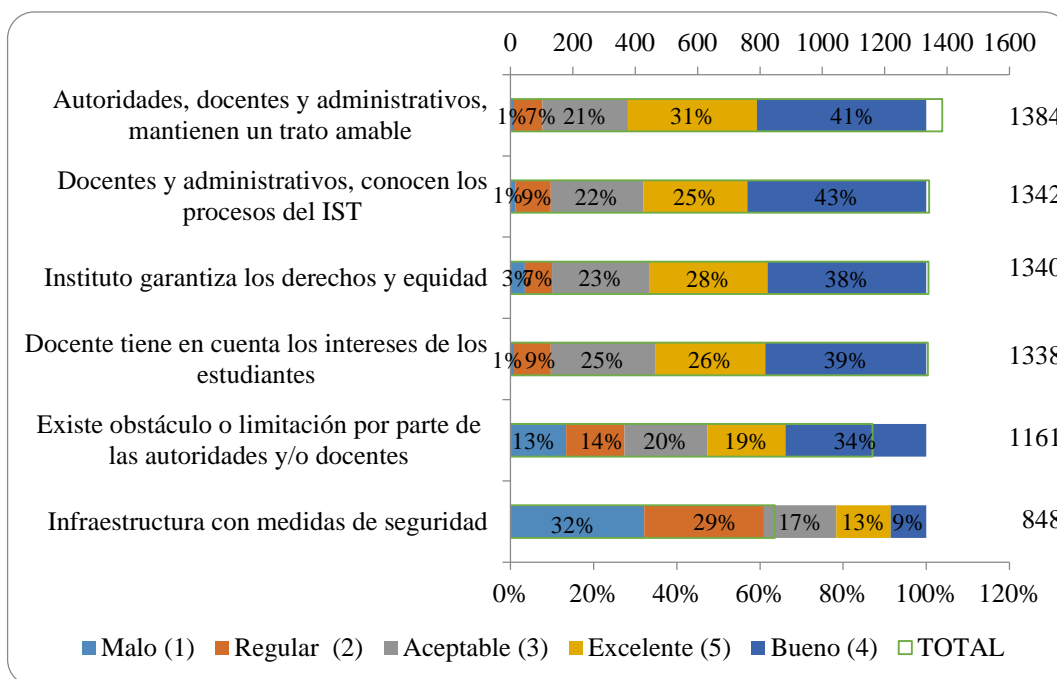
- **Dimensión de responsabilidad**

**Tabla 10** Tabulación de las perspectivas - responsabilidad

Preguntas	R2.En la infraestructura en donde reciben clases, cuentan con medidas de seguridad.			R4.Ha recibido algún tipo de obstáculo o limitación por parte de las autoridades y/o docentes que atente con su proceso formativo.			R6.El docente, para impartir la asignatura, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos.			R1.Dentro del instituto, garantizan los derechos, equidad y transmiten confianza a sus estudiantes.			R5.El personal: docente y administrativo, tiene el conocimiento suficiente sobre los procesos y actividades que se desarrollan en la institución.			R3.Las autoridades, docentes y demás personal administrativo, mantienen un trato amable con los estudiantes.		
	Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia
<b>Malo (1)</b>	113	32%	113	47	13%	47	3	1%	3	12	3%	12	4	1%	4	3	1%	3
<b>Regular (2)</b>	101	29%	202	49	14%	98	31	9%	62	23	7%	46	30	9%	60	24	7%	48
<b>Aceptable (3)</b>	61	17%	183	70	20%	210	88	25%	264	82	23%	246	78	22%	234	72	21%	216
<b>Bueno (4)</b>	30	9%	120	119	34%	476	136	39%	544	134	38%	536	151	43%	604	143	41%	572
<b>Excelente (5)</b>	46	13%	230	66	19%	330	93	26%	465	100	28%	500	88	25%	440	109	31%	545
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>848</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1161</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1338</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1340</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1342</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1384</b>

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén



**Figura 15** Tabulación de las perspectivas - responsabilidad

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

En la dimensión de Responsabilidad, se busca brindar atención de los estudiantes de tal manera de inspirar credibilidad a través del servicio, en tal virtud se ha analizado información relevante perteneciente a este componente, mismo que está conformado por seis (6) preguntas, en la que los 351 estudiantes encuestados califican al servicio recibido en la educación superior.

Según los resultados levantados, se evidencia que la pregunta con menos puntuación es la R2. “¿En la infraestructura en donde reciben clases, cuentan con medidas de seguridad?”, en la que el 32% de los alumnos mencionan que el servicio de seguridad es malo, seguido por el 29% que manifiesta que es regular, el 17% indica que es aceptable, el 9% expresa que es bueno y el 13% de los encuestados califica al servicio como excelente; en este sentido es importante mencionar que dicha puntuación y niveles de calificación asignados por los estudiantes, se debe a que esta pregunta tiene relación con el servicio que ellos reciben al utilizar una infraestructura, aulas y laboratorios, provenientes de la dimensión de tangibilidad, en la que se menciona a la

infraestructura, aulas, talleres, laboratorios y asignación de recursos, por tanto se observa una relación directa a que el servicio recibido no es muy satisfactorio.

Se ha descrito como preguntas sensibles en el sentido que al contar con ciertas personas que valoran a las preguntas con una alternativa de mala, lo que implica que dentro de las valoraciones totales aplicada la escala de Likert sea baja; demostrando así que el servicio recibido por los alumnos es insignificante, por tanto, se deben plantear acciones estratégicas.

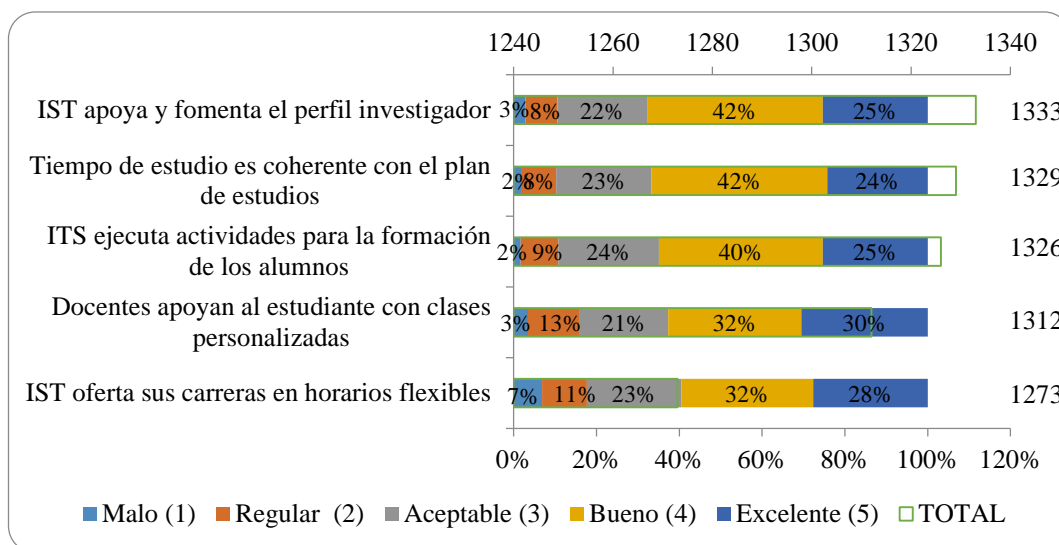
- **Dimensión de confianza o empatía**

**Tabla 11** Tabulación de las perspectivas - confianza o empatía

Preguntas	E1.El instituto, oferta sus carreras en horarios flexibles durante su proceso formativo.			E3.Los docentes del instituto, apoyan al estudiante con clases personalizadas (tutorías) en el caso se requiera			E2.La institución ejecuta actividades para satisfacer las necesidades de formación de los alumnos.			E4.El tiempo dedicado al estudio es coherente con el número de horas total del plan de estudios			E5.El Instituto apoya y motiva actividades que fomenten el desarrollo de su perfil investigador.		
	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones
Malo (1)	24	7%	24	12	3%	12	6	2%	6	7	2%	7	10	3%	10
Regular (2)	38	11%	76	44	13%	88	32	9%	64	29	8%	58	27	8%	54
Aceptable (3)	80	23%	240	75	21%	225	85	24%	255	81	23%	243	76	22%	228
Buena (4)	112	32%	448	113	32%	452	139	40%	556	149	42%	596	149	42%	596
Excelente (5)	97	28%	485	107	30%	535	89	25%	445	85	24%	425	89	25%	445
Total general	351	100%	1273	351	100%	1312	351	100%	1326	351	100%	1329	351	100%	1333

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta  
**Elaborado por:** Tapia, Belén





**Figura 16** Tabulación de las perspectivas - confianza o empatía

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

Se hizo el levantamiento de información dentro de la dimensión de la confianza o empatía, se quiere conocer el nivel de atención individualizada que ofrecen las instituciones de educación superior a sus alumnos; en consecuencia, según la recopilación de información, existe molestias en los estudiantes, reflejándose en la pregunta E1. “¿El instituto, oferta sus carreras en horarios flexibles durante su proceso formativo?”, al alcanzar una puntuación baja de 1.273 puntos según escala de Likert; esto se debe a que de los 351 encuestados el 7%, menciona que es malo el servicio, al no contar con oferta académica en horarios flexibles, el 11% considera que es regular este tipo de horarios, el 23% menciona que es aceptable, el 32% es bueno, y el 28% indica que es excelente; esta pregunta se la debe analizar desde diferentes circunstancias, en las que el estudiante demuestre su disponibilidad de tiempo para acceder a la educación superior; sin embargo, no se debe dejar por el aire las modalidades (hora de ingreso y salida) en las que se ofertan las carreras.

Una vez realizado el análisis de las perspectivas que tienen los alumnos sobre el servicio que han recibido al encontrarse en la educación superior, es necesario conocer de la misma manera lo que realmente esperan, de tal manera que se logre identificar una brecha entre estas dimensiones.

### 4.1.3. Análisis e interpretación de datos de las expectativas de la calidad del servicio.

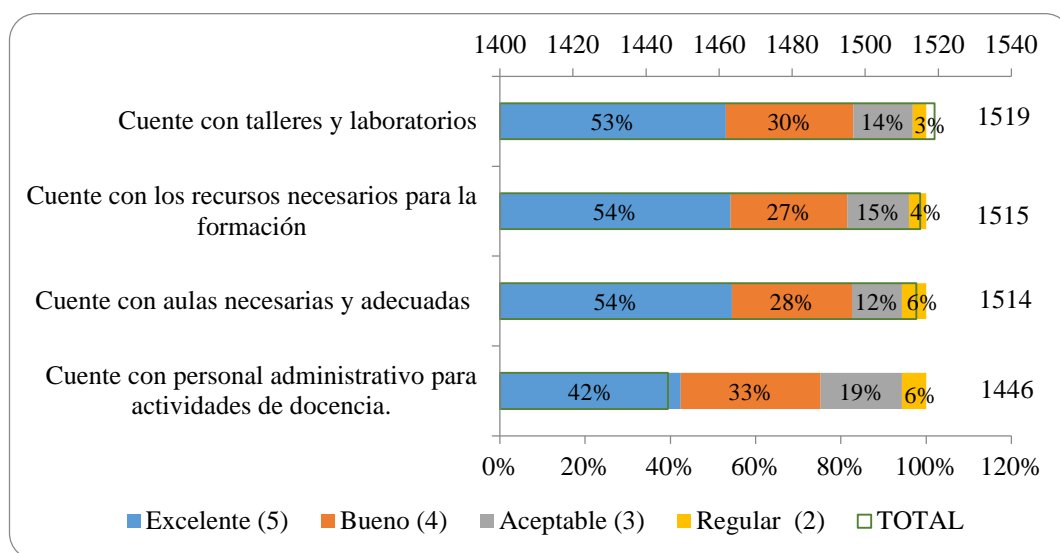
- **Dimensión de tangibilidad**

**Tabla 12** Tabulación de las expectativas - tangibilidad

Preguntas	T4. Qué el personal administrativo de la institución, no ejecute actividades de docencia.			T1. Qué el Instituto cuente con aulas necesarias y adecuadas para impartir clases			T3. Qué el instituto cuente con los recursos necesarios para lograr una formación de calidad en los alumnos.			T2. Qué las carreras ofertadas en el instituto cuenten con talleres y laboratorios específicos		
	Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia
Regular (2)	20	6%	40	20	6%	40	14	4%	28	11	3%	22
Aceptable (3)	67	19%	201	41	12%	123	51	15%	153	49	14%	147
Buena (4)	115	33%	460	99	28%	396	96	27%	384	105	30%	420
Excelente (5)	149	42%	745	191	54%	955	190	54%	950	186	53%	930
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1446</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1514</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1515</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1519</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén



**Figura 17** Tabulación de las expectativas - tangibilidad

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

Se realiza el levantamiento de información a 351 alumnos de los institutos de la provincia de Tungurahua, identificando en la dimensión de Tangibilidad que la mayor parte de los encuestados dan respuestas que alcanzan los 1.515 puntos, dando a favor de la pregunta T2 en la que expresan que las carreras que se ofertan en el instituto cuentan con talleres y laboratorios, representada por el 53% de los estudiantes, es decir 183 personas, que mencionan como excelente el servicio que recibirían; seguido por el 30% en este caso 105 alumnos que describen que dicho servicio sería calificado como bueno.

Como se evidencia en esta dimensión todos los ítems, cuentan con puntuaciones altas, esto es el resultado de la mayor parte de las personas han elegido que el servicio en un futuro sea bueno y excelente; si bien es cierto en esta sección no existe una intervención representativa de las personas que desean el servicio entre malo y regular.

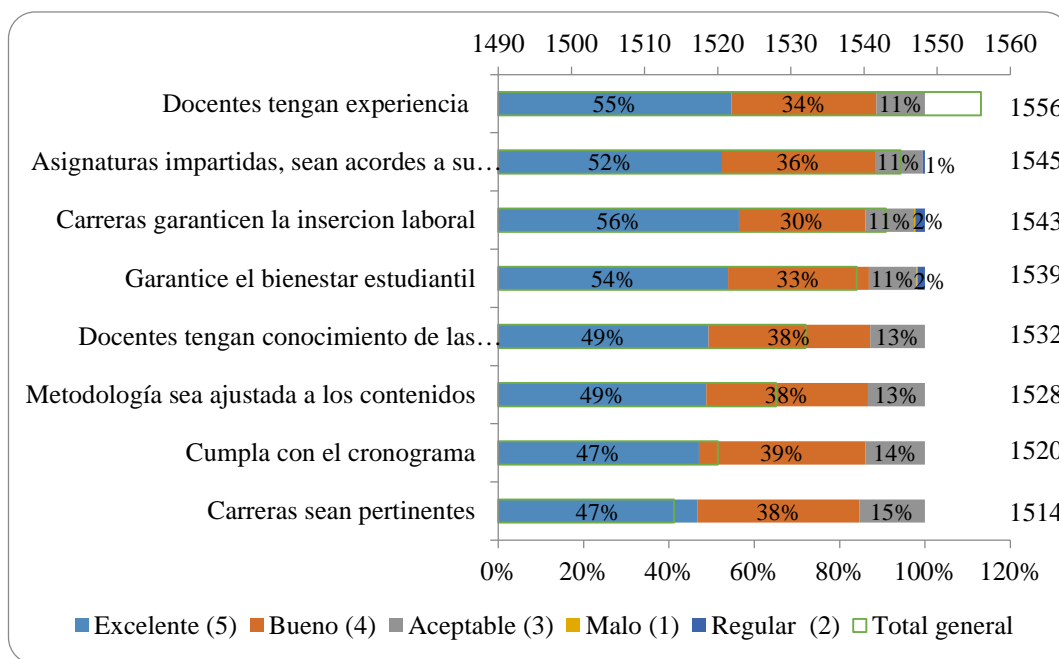
- **Dimensión de fiabilidad**

**Tabla 13** Tabulación de las expectativas – fiabilidad

Preguntas	F2. Qué las carreras que se ofertan en la institución sean pertinentes, acorde a los sectores económicos desarrollados de la provincia			F1. Qué en la institución, las autoridades cumplan con el cronograma establecido para el desarrollo de las actividades institucionales			F7. Qué la metodología de evaluación utilizada por el docente se ajuste a los contenidos desarrollados.			F4. Qué los docentes del establecimiento tuviera el conocimiento de las asignaturas que imparten			F8. Qué las autoridades garanticen el bienestar estudiantil			F6. Qué el instituto oferte carreras que garantice la inserción laboral			F3. Qué las asignaturas impartidas por los docentes, sean acorde a su profesión			F5. Qué los docentes cuenten con experiencia suficiente para impartir clases.			
	Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones
Malo (1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0%	1	1	0%	1	-	-	-	-	-	-	-
Regular (2)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2%	12	8	2%	16	2	1%	4	-	-	-	-
Aceptable (3)	54	15%	162	49	14%	147	47	13%	141	45	13%	135	39	11%	117	40	11%	120	39	11%	117	40	11%	120	
Buena (4)	133	38%	532	137	39%	548	133	38%	532	133	38%	532	116	33%	464	104	30%	416	126	36%	504	119	34%	476	
Excelente (5)	164	47%	820	165	47%	825	171	49%	855	173	49%	865	189	54%	945	198	56%	990	184	52%	920	192	55%	960	
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1514</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1520</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1528</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1532</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1539</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1543</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1545</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1556</b>	

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén.



**Figura 18** Tabulación de las expectativas - fiabilidad

**Fuente:** Investigación de campo – encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

Dentro de la dimensión Fiabilidad, la mayoría de los encuestados desean que el servicio sea bueno y excelente, de tal manera que dentro de la gestión institucional garanticen a sus estudiantes, contar con docentes con experiencia suficiente para impartir clases, según el ítem F5 es la más valorada, al alcanzar los 1.556 puntos, esto se alcanza debido a que el 89% de los encuestados, eligen las categorías bueno y excelente. Como se observa en el gráfico, todas alcanzan una puntuación alta, debido a que se valora lo que se desearía. En este caso, al realizar el análisis diferencial entre las Perspectivas y Expectativas de este grupo, se obtendrían brechas que llaman a la reflexión, y permitirán establecer estrategias para fortalecer dichos componentes.

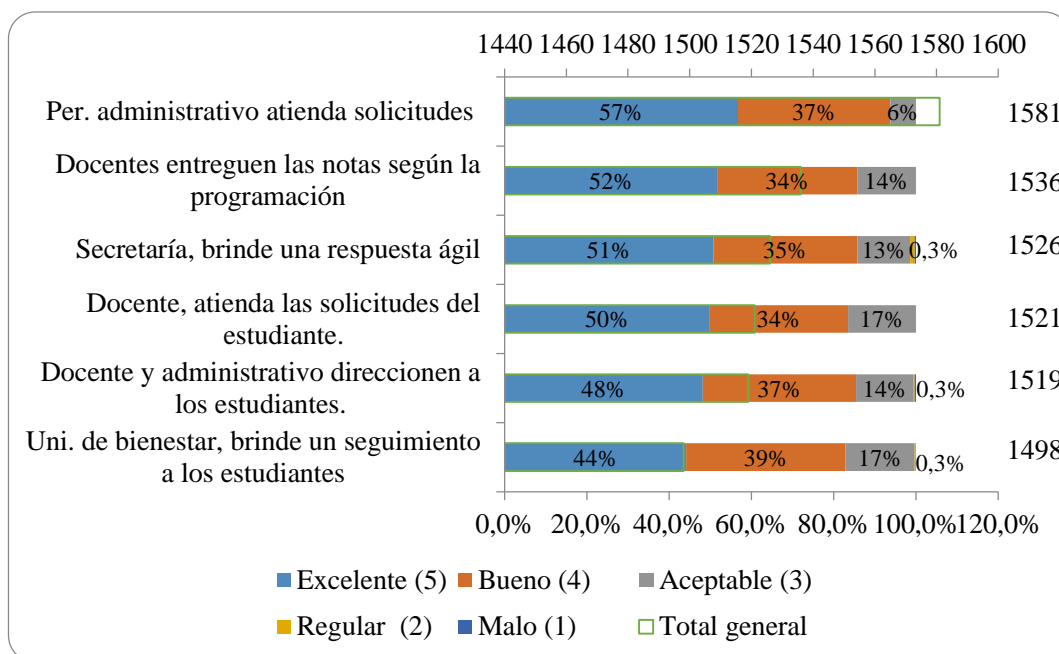
- **Dimensión de capacidad de respuesta**

**Tabla 14** Tabulación de las expectativas - capacidad de respuesta

Preguntas	C4. Qué la unidad de bienestar estudiantil, brinde un seguimiento constante a los estudiantes que se ausentan por más de una semana			C2. Qué el personal docente y administrativo de la institución, estén dispuestos a direccionar a sus estudiantes.			C5. Qué el personal docente de la institución, cuente con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.			C3. Qué la secretaría del instituto, brinde una respuesta ágil y oportuna en los tiempos ofrecidos.			C1. Qué los docentes en el instituto, entreguen las notas de acuerdo a la programación realizada en el inicio del periodo lectivo			C6. Qué el personal administrativo de la institución, cuente con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante			
	Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones
Malo (1)	-	-	-	1	0,30%	1	-	-	-	1	0,30%	1	-	-	-	-	-	-	-
Regular (2)	1	0,30%	2	1	0,30%	2	-	-	-	4	1%	8	-	-	-	-	-	-	-
Aceptable (3)	59	17%	177	49	14%	147	58	17%	174	45	13%	135	50	14%	150	22	6%	66	
Buena (4)	136	39%	544	131	37%	524	118	34%	472	123	35%	492	119	34%	476	130	37%	520	
Excelente (5)	155	44%	775	169	48%	845	175	50%	875	178	51%	890	182	52%	910	199	57%	995	
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1498</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1519</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1521</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1526</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1536</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1581</b>	

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén



**Figura 19** Tabulación de las expectativas - capacidad de respuesta

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

En la categoría de la Capacidad de Respuesta, lo que se busca es identificar la agilidad de respuesta que exigen los 351 jóvenes encuestados, ante los trámites internos que se realizan dentro de la institución, para lo cual, según el levantamiento de información, se evidencia una valoración de 1.581 puntos, debido a que el 94% de los encuestados en el ítem C6, mencionan que sería bueno y excelente, contar con un personal administrativo que disponga de tiempo necesario para atender las solicitudes.

Según los datos registrados existen muchas exigencias de rapidez de contestación de los trámites dentro de la institución, por lo cual, se debe implementar o mejorar los procesos de respuesta en los institutos.

- **Dimensión de responsabilidad**

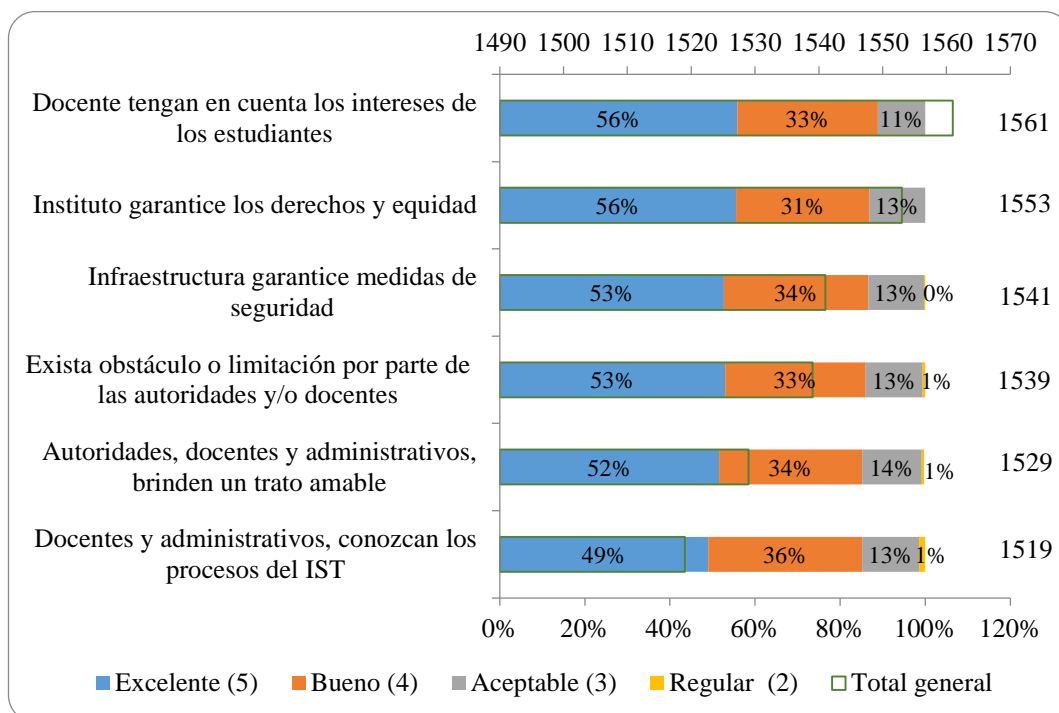
**Tabla 15** Tabulación de las expectativas - responsabilidad

Preguntas	R5. Qué el personal: docente y administrativo, tuviera el conocimiento suficiente sobre los procesos y actividades que se desarrollan en la institución.			R3. Qué las autoridades, docentes y demás personal administrativo, mantengan un trato amable con los estudiantes.			R4. Qué no exista ningún tipo de obstáculo o limitación por parte de las autoridades y/o docentes que atente con su proceso formativo.			R2. Qué en la infraestructura en donde reciben clases, cuenten con medidas de seguridad.			R1. Qué dentro del instituto, garanticen los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes.			R6. Qué el docente, para impartir la asignatura, tuviera en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos.			
	Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	Nº de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones
Malo (1)	-	-	-	1	0,30%	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regular (2)	5	1%	10	2	0,60%	4	2	0,60%	4	1	0,30%	2	-	-	-	-	-	-	-
Aceptable (3)	47	13%	141	49	14%	147	47	13%	141	46	13%	138	46	13%	138	39	11%	117	
Bueno (4)	127	36%	508	118	34%	472	116	33%	464	119	34%	476	110	31%	440	116	33%	464	
Excelente (5)	172	49%	860	181	52%	905	186	53%	930	185	53%	925	195	56%	975	196	56%	980	
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1519</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1529</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1539</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1541</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1553</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1561</b>	

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén





**Figura 20** Tabulación de las expectativas - responsabilidad

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

De acuerdo a los resultados encontrados en los 351 encuestados, se aprecia que el 56% de ellos mencionan como excelente que los docentes conozcan el interés y conocimiento de los estudiantes, seguidamente por las personas que consideran como buena esta estrategia, representada por el 33% de ellos. Además, otra de las preguntas, que tienen mayor puntaje debido a su alto deseo de preferencia es la R1, misma que los estudiantes expresan como excelente al esperar que el instituto garantice los derechos, equidad y se transmita confianza a sus estudiantes.

Esta es otra de las preguntas que, dentro de las expectativas, tiene una alta representatividad, debido a que los alumnos desean un mejor servicio dentro de las IES.

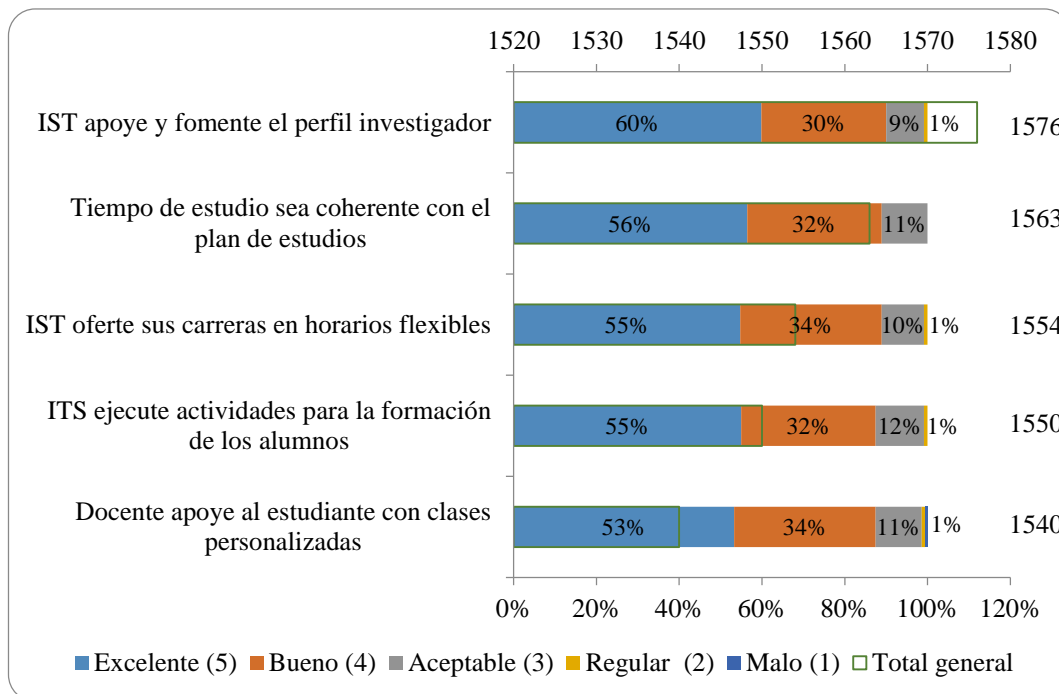
- **Dimensión de confianza o empatía**

**Tabla 16** Tabulación de las expectativas de los ítems de la dimensión de confianza o empatía

Preguntas	E3. Qué los docentes del instituto, apoye al estudiante con clases personalizadas en el caso se requiera			E2. Qué la institución ejecute actividades para satisfacer las necesidades de formación de los alumnos.			E1. Qué el instituto, oferte sus carreras en horarios flexibles durante su proceso formativo.			E4. Qué el tiempo dedicado al estudio sea coherente con el número de horas total del plan de estudios.			E5. Qué el Instituto apoye y motive actividades que fomenten el desarrollo de su perfil investigador.		
	Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia	Suma de Opciones	N° de Encuestados	Frecuencia
Malo (1)	2	0,60%	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Regular (2)	3	0,90%	6	3	0,90%	6	3	0,90%	6	-	-	-	3	0,90%	6
Aceptable (3)	39	11%	117	41	12%	123	36	10%	108	39	11%	117	32	9%	96
Bueno (4)	120	34%	480	114	32%	456	120	34%	480	114	32%	456	106	30%	424
Excelente (5)	187	53%	935	193	55%	965	192	55%	960	198	56%	990	210	60%	1050
<b>Total general</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1540</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1550</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1554</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1563</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>	<b>1576</b>

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén.



**Figura 21** Tabulación de las expectativas - confianza o empatía

**Fuente:** Investigación de campo - encuesta

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### **Análisis e interpretación:**

En el componente de la Confianza o Empatía, se identifica la calidad de servicio personalizado que desean los alumnos dentro de la institución, dentro de los cuales 351 alumnos mencionan que requirieran un servicio excelente, si el instituto apoya y fomenta los perfiles de investigación, siendo esta la mayor puntuada, debido a que el 60% de los encuestados, es decir 210 personas se muestran exigentes. Si bien es cierto, dentro de las expectativas, se conocerán las exigencias, según las opiniones de valoración más alta, levantadas en la investigación, de tal manera que se conoce lo que los alumnos quiere que mejore el servicio.

## **4.2 Análisis estadístico**

- **Método Delphi**

La aplicación de la metodología Delphi, tiene la finalidad de conocer la opinión de los expertos, sobre los aspectos que se desarrollan dentro de la gestión interna institucional, en beneficio de la calidad del servicio educativo en la provincia, respondiendo de esta manera al primer objetivo de la investigación.

Al utilizar la metodología se levantó información a través de una entrevista a las autoridades dándonos como resultado entre las valoraciones realizadas por los expertos se propone en un inicio la evaluación de los ítems propuestos de los cuales se debe elegir a los más adecuados en los cuales ellos consideren pertinentes, a partir de dos eventos, el importante y el determinante.

Dentro del análisis de la información a continuación se deriva la variabilidad de los dos eventos, efectuados en dos rondas, sobre los cuales se determina el evento importante:

- **Evento Importante – Primera Ronda.**

De acuerdo al planteamiento se describen las dimensiones, ítems y alternativas importantes, que se analizan en la primera ronda de los expertos.

**Tabla 17** Identificación de aspectos relevantes - eventos importantes

DIMENSIÓN	PREGUNTA	EVENTOS IMPORTANTES - ALTERNATIVAS	N° DE ALTERNATIVAS
TANGIBILIDAD	1. ¿Cuál considera que ha sido la mayor de las limitaciones para el desarrollo de sus actividades y cómo las ha gestionado?	a) Qué el Instituto cuente con aulas necesarias y adecuadas para impartir clases b) Qué las carreras ofertadas en el instituto cuenten con talleres y laboratorios específicos c) Qué el instituto cuente con los recursos necesarios para lograr una formación de calidad en los alumnos. d) Qué el personal administrativo de la institución, no ejecute actividades de docencia.	4
FIABILIDAD	2. ¿Cuál es la mejor habilidad/herramienta que ha tenido disponible para ejecutar sus servicios en forma fiable y cuidadosa?	a) Qué en la institución, las autoridades cumplan con el cronograma establecido para el desarrollo de las actividades institucionales. b) Qué las carreras que se ofertan en la institución sean pertinentes, acorde a los sectores económicos desarrollados de la provincia. c) Qué las asignaturas impartidas por los docentes, sean acorde a su profesión. d) Qué los docentes del establecimiento tuviera el conocimiento de las asignaturas que imparten. e) Qué los docentes cuenten con experiencia suficiente para impartir clases. f) Qué el instituto oferte carreras que garantice la inserción laboral. g) Qué la metodología de evaluación utilizada por el docente se ajuste a los contenidos desarrollados. h) Qué las autoridades garanticen el bienestar estudiantil.	8
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3. ¿Cuál ha sido uno de los elementos claves para que desde institución se brinde una respuesta rápida a los requerimientos de los estudiantes?	a) Qué los docentes en el instituto, entreguen las notas de acuerdo a la programación realizada en el inicio del periodo lectivo b) Qué el personal docente y administrativo de la institución, estén dispuestos a direccionar a sus estudiantes. c) Qué la secretaría del instituto, brinde una respuesta ágil y oportuna en los tiempos ofrecidos. d) Qué la unidad de bienestar estudiantil, brinde un seguimiento constante a los estudiantes que se ausentan por más de una semana. e) Qué el personal docente de la institución, cuente con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.	6

		f) Qué el personal administrativo de la institución, cuente con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.	
RESPONSABILIDAD	4. ¿Cuáles han sido las medidas que se han implantado para inspirar seguridad, conocimiento, credibilidad y confianza a sus estudiantes como usuarios de sus servicios?	a) Qué dentro del instituto, garanticen los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes. b) Qué en la infraestructura en donde reciben clases, cuenten con medidas de seguridad. c) Qué las autoridades, docentes y demás personal administrativo, mantengan un trato amable con los estudiantes. d) Qué no se exista ningún tipo de obstáculo o limitación por parte de las autoridades y/o docentes que atente con su proceso formativo. e) Qué el personal: docente y administrativo, tuviera el conocimiento suficiente sobre los procesos y actividades que se desarrollan en la institución. f) Qué el docente, para impartir la asignatura, tuviera en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos.	6
CONFIANZA - EMPATÍA	5. ¿Qué estrategias se han implementado para incrementar el alumnado y a la vez fidelizar a los estudiantes actuales, en la institución que usted regenta?	a) Qué el instituto, oferte sus carreras en horarios flexibles durante su proceso formativo. b) Qué la institución ejecute actividades para satisfacer las necesidades de formación de los alumnos. c) Qué los docentes del instituto, apoye al estudiante con clases personalizadas en el caso se requiera. d) Qué el tiempo dedicado al estudio sea coherente con el número de horas total del plan de estudios. e) Qué el Instituto apoye y motive actividades que fomenten el desarrollo de su perfil investigador.	5

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

De acuerdo a lo descrito en la tabla, se evidencia que el Método Delphi en la primera ronda se analizan entre los expertos las (5) cinco dimensiones, (5) cinco preguntas y 29 alternativas de importancia que deben ser analizadas.

- **Evento Determinante - Segunda Ronda**

En esta segunda ronda, en consenso con los expertos se llega a conclusiones importantes, en los cuales consideran que el número de las dimensiones y preguntas, se deben mantener, sin embargo internamente existen alternativas que representan

acciones importantes para la gestión operativa interna de las actividades, por tanto, en esta fase se procede a mantener las variables determinantes que aporten de mejor manera a la investigación, sobre la cual se obtienen resultados que permite contrastar con la aplicación del Modelo Servqual.

- **Definición de aspectos relevantes - Eventos Determinantes**

**Tabla 18** Identificación de aspectos relevantes - eventos determinantes

DIMENSIÓN	PREGUNTA	EVENTOS DETERMINANTES - ALTERNATIVAS	N° DE EVENTOS
TANGIBILIDAD	1. ¿Cuál considera que ha sido la mayor de las limitaciones para el desarrollo de sus actividades y cómo las ha gestionado?	a) Qué el Instituto cuente con aulas necesarias y adecuadas para impartir clases b) Qué las carreras ofertadas en el instituto cuenten con talleres y laboratorios específicos c) Qué el instituto cuente con los recursos necesarios para lograr una formación de calidad en los alumnos. d) Qué el personal administrativo de la institución, no ejecute actividades de docencia.	4
FIABILIDAD	2. ¿Cuál es la mejor habilidad/herramienta que ha tenido disponible para ejecutar sus servicios en forma fiable y cuidadosa?	a) Qué en la institución, las autoridades cumplan con el cronograma establecido para el desarrollo de las actividades institucionales. b) Qué las carreras que se ofertan en la institución sean pertinentes, acorde a los sectores económicos desarrollados de la provincia. c) Qué las asignaturas impartidas por los docentes, sean acorde a su profesión. d) Qué los docentes del establecimiento tuviera el conocimiento de las asignaturas que imparten. e) Qué los docentes cuenten con experiencia suficiente para impartir clases. f) Qué el instituto oferte carreras que garantice la inserción laboral. h) Qué las autoridades garanticen el bienestar estudiantil.	7
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3. ¿Cuál ha sido uno de los elementos claves para que desde institución se brinde una respuesta rápida a los requerimientos de los estudiantes?	b) Qué el personal docente y administrativo de la institución, estén dispuestos a direccionar a sus estudiantes. c) Qué la secretaría del instituto, brinde una respuesta ágil y oportuna en los tiempos ofrecidos. d) Qué la unidad de bienestar estudiantil, brinde un seguimiento constante a los estudiantes que se ausentan por más de una semana.	5

		e) Qué el personal docente de la institución, cuente con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.	
		f) Qué el personal administrativo de la institución, cuente con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.	
RESPONSABILIDAD	4. ¿Cuáles han sido las medidas que se han implantado para inspirar seguridad, conocimiento, credibilidad y confianza a sus estudiantes como usuarios de sus servicios?	a) Qué dentro del instituto, garanticen los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes.	6
		b) Qué en la infraestructura en donde reciben clases, cuenten con medidas de seguridad.	
		c) Qué las autoridades, docentes y demás personal administrativo, mantengan un trato amable con los estudiantes.	
		d) Qué no se exista ningún tipo de obstáculo o limitación por parte de las autoridades y/o docentes que atente con su proceso formativo.	
		e) Qué el personal: docente y administrativo, tuviera el conocimiento suficiente sobre los procesos y actividades que se desarrollan en la institución.	
		f) Qué el docente, para impartir la asignatura, tuviera en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos.	
CONFIANZA - EMPATÍA	5. ¿Qué estrategias se han implementado para incrementar el alumnado y a la vez fidelizar a los estudiantes actuales, en la institución que usted regenta?	a) Qué el instituto, oferte sus carreras en horarios flexibles durante su proceso formativo.	5
		b) Qué la institución ejecute actividades para satisfacer las necesidades de formación de los alumnos.	
		c) Qué los docentes del instituto, apoye al estudiante con clases personalizadas en el caso se requiera.	
		d) Qué el tiempo dedicado al estudio sea coherente con el número de horas total del plan de estudios.	
		e) Qué el Instituto apoye y motive actividades que fomenten el desarrollo de su perfil investigador.	

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

Según la descripción en la tabla, se evidencia que al ejecutar la segunda ronda y determinar las alternativas que interesa conocer a los expertos, se mantienen las (5) cinco dimensiones, (5) cinco preguntas y reducen a (27) alternativas de determinación para garantizar la calidad del servicio.

En este sentido, una vez aplicado el instrumento; los resultados encontrados sirven para contrastar esta metodología frente al modelo Servqual, de tal forma que se

demuestre la gestión realizada en cada dimensión, frente a la opinión de los estudiantes y sobre los cuales deben mejorar sus procesos.

- **Valoración a las alternativas como aspectos relevantes**

**Tabla 19** Alternativas como aspectos relevantes - Delphi

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RELEVANCIA</b>
<b>TANGIBILIDAD</b>	1. ¿Cuál considera que ha sido la mayor de las limitaciones para el desarrollo de sus actividades y cómo las ha gestionado?	a. 44%
		b. 44%
		c. 11%
		d. 11%
<b>FIABILIDAD</b>	2. ¿Cuál es la mejor habilidad/herramienta que ha tenido disponible para ejecutar sus servicios en forma fiable y cuidadosa?	a. 14%
		b. 7%
		c. 21%
		d. 14%
		e. 7%
		f. 7%
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	3. ¿Cuál ha sido uno de los elementos claves para que desde institución se brinde una respuesta rápida a los requerimientos de los estudiantes?	a. 25%
		c. 17%
		d. 33%
		e. 8%
		f. 17%
<b>RESPONSABILIDAD</b>	4. ¿Cuáles han sido las medidas que se han implantado para inspirar seguridad, conocimiento, credibilidad y confianza a sus estudiantes como usuarios de sus servicios?	a. 15%
		b. 23%
		c. 23%
		d. 15%
		e. 15%
		f. 8%
<b>CONFIANZA - EMPATÍA</b>	5. ¿Qué estrategias se han implementado para incrementar el alumnado y a la vez fidelizar a los estudiantes actuales, en la institución que usted regenta?	a. 10%
		b. 30%
		c. 30%
		d. 10%
		e. 20%

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

Una vez que se ha realizado el estudio entre los expertos, se exponen resultados en los que se evidencia que cada dimensión tiene un valor significativo que permite



caracterizar la prioridad por ser atendida, en este sentido para la asignación del peso parte de valorar como un valor óptimo de 10, el mismo que se distribuye entre las dimensiones en referencia a las veces que han mencionado las alternativas.

- **Asignación de pesos en las dimensiones**

**Tabla 20** Valoración de las dimensiones más relevantes - Delphi

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>VALORACIÓN EXPERTOS</b>	<b>PROPORCIÓN</b>	<b>PESOS DE EXPERTOS</b>
<b>TANGIBILIDAD</b>	9	15,5%	1,6
<b>FIABILIDAD</b>	14	24,1%	2,4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	12	20,7%	2,1
<b>RESPONSABILIDAD</b>	13	22,4%	2,2
<b>CONFIANZA - EMPATÍA</b>	10	17,2%	1,7
<b>TOTAL</b>	58	100%	10

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

Los pesos que recomiendan los expertos asignar a cada una de las dimensiones corresponde a: Tangibilidad 1,6; Fiabilidad 2,4; Capacidad de respuesta 2,1; Responsabilidad 2,2; y Confianza – Empatía 1,7; siendo estos los componentes que según los expertos mencionan en función de las prioridades e importancia deben ser atendidos, con la intencionalidad asegurar la calidad del servicio en la educación superior de la provincia de Tungurahua.

- **Método Servqual**

Una vez que se conoce la opinión de los expertos; se realiza una evaluación al servicio recibido mediante la percepción y expectativa de los estudiantes sobre la gestión de las autoridades de los establecimientos a los que pertenecen, alcanzando así cumplir con el segundo objetivo del presente estudio, para lo cual se aplica el Método Servqual.

Los resultados que se detallan corresponde a la utilidad de la muestra y la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la presente investigación; en consecuencia, se ha propuesto levantar dos tipos de encuestas, entre estas conocer las

Perspectivas, es decir conocer el servicio actual que prestan dentro de los establecimientos de educación superior públicos, y por otra parte el contraste sobre lo que se espera recibir, mediante el levantamiento de las Expectativas de los estudiantes.

Se levantó información en 351 estudiantes que se encuentran realizando la formación técnica y tecnológica; en el cual, el modelo Servqual, implica el cálculo del coeficiente de Cronbach, siendo este que explica que las variables analizadas se encuentran libre de errores; en este sentido, este coeficiente evalúa la fiabilidad interna de las variables, demostrando así que dentro de una investigación exploratoria, los valores alcanzados son inferiores a 0,50 cada ítem consultado tiene una baja fiabilidad, por tanto , en este caso es importante eliminar aquel que no demuestre veracidad; mientras que si se encuentran a partir de 0,5 hasta llegar a 1 tienen una alta verosimilitud, según menciona la valoración de Nunnally (1967, p.226), en la publicación descrita por (Valenzuela, Buentello, & Gomez, 2016).

### **Análisis de fiabilidad de la muestra poblacional**

El análisis del coeficiente de Alfa Cronbach fue calculada a partir de la correlación de las variables expuestas dentro de cada dimensión, es decir calculando el coeficiente de Cronbach estandarizado, tomando en cuenta las correlaciones lineales de cada una de estas preguntas.

Una vez descritos anteriormente los parámetros mínimos de la metodología, se evidencia que, dentro de los resultados alcanzados en la presente investigación, las dimensiones de las expectativas, alcanzan una fiabilidad de (0,958); mientras que para la encuesta de percepción del servicio obtenido alcanzó el valor de (0,910); demostrando así que existe una consistencia interna entre las variables.

Análisis de fiabilidad del total poblacional - Coeficiente de Cronbach

**Tabla 21** Alfa de Cronbach general

<b>Servqual</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>Expectativa</b>	0,963	29
<b>Percepción</b>	0,878	29

**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** Tapia, Belén

El resultado descrito en esta tabla, se obtuvo mediante análisis de manera conjunta e individual a las preguntas procedentes de los cuestionarios de la expectativa y percepción de la calidad de servicio que brindan en los establecimientos de educación superior.

Por otra parte, es importante destacar, el análisis realizado a la expectativa y percepción en cada de una de sus dimensiones, misma que se evidencia que cada uno de sus ítems, son mayores a (0,50), en los cuales se analizarán a todas las preguntas y posterior a esto se hará una corrección en la que se elimina a los ítems que se encuentran por debajo del (0,50) ya que afectan a la fiabilidad interna de estas, de tal manera que se rescate al coeficiente de Cronbach más elevado en este tipo de investigación.

- **Alfa de Cronbach de las dimensiones general:**

**Tabla 22** Alfa de Cronbach sin correcciones

Dimensiones	Alfa de Cronbach		
	Elementos	Percepciones	Expectativas
Tangibilidad	4	0,497	0,808
Fiabilidad	8	0,882	0,902
Capacidad de respuesta	6	0,633	0,855
Responsabilidad	6	0,685	0,885
Confianza o Empatía	5	0,827	0,862
<b>TOTAL ELEMENTOS</b>	<b>29</b>		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

En este sentido, se ha sometido a un análisis de 29 elementos en percepciones y la misma cantidad en expectativas, siendo este conjunto quien nos explica la consistencia del servicio actual y lo que realmente se espera, mediante el análisis de las 5 dimensiones del modelo Servqual.

Como se puede apreciar se evidencia que parte de los componentes se encuentran por debajo de lo esperado (0,50), por tanto, se procede a realizar eliminaciones sobre las preguntas que afectan a la fiabilidad de cada componente.

- **Componente de tangibilidad**

**Tabla 23** Alfa de Cronbach dimensión tangibilidad

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
T1.El Instituto cuenta con las aulas necesarias y adecuadas para impartir clases	7,20	6,381	,339	,131	,379
T2.Las carreras ofertadas en el instituto cuentan con talleres y laboratorios específicos	7,54	6,809	,337	,127	,385
T3.El instituto cuenta con los recursos necesarios para lograr una formación de calidad en los alumnos.	7,42	6,535	,352	,156	,369
T4.El personal administrativo de la institución, ejecuta actividades de docencia.	7,09	7,541	,152	,025	,551

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

Este componente está compuesto por cuatro (4) preguntas, sin embargo, se evidencia que el alfa de Cronbach se encuentra por debajo de lo esperado (0,50); no obstante, se evidencia que si se elimina uno de ellos, en este caso T4, el bloque de Tangibilidad mejoraría a (0,551).

- **Componente de Fiabilidad**

En este componente no, es necesario la eliminación de ningún elemento, debido a que el alfa de Cronbach de cada pregunta no superan la fiabilidad del componente que es (0,882).

**Tabla 24** Alfa de Cronbach dimensión fiabilidad

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
F1.En la institución, las autoridades cumplen con el cronograma establecido para el desarrollo de las actividades institucionales	28,05	23,012	,519	,327	,882
F2.Las carreras que se ofertan en la institución son pertinentes, acorde a los sectores económicos desarrollados de la provincia.	27,91	23,498	,592	,419	,873
F3.Las asignaturas impartidas por los docentes, son acordes a su profesión	27,81	22,147	,720	,548	,860
F4.Los docentes del establecimiento tienen conocimiento de las asignaturas que imparten	27,73	22,112	,761	,665	,856
F5.Los docentes cuentan con experiencia suficiente para impartir clases.	27,73	22,467	,744	,644	,858
F6.El instituto oferta carreras que garantice la insercion laboral	27,85	23,138	,622	,471	,870
F7.La metodología de evaluación utilizada por el docente se ajusta a los contenidos desarrollados.	27,97	22,974	,677	,488	,865
F8.Las autoridades garantizan el bienestar estudiantil	27,99	22,751	,592	,365	,874

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tapia, Belén

- **Componente de Capacidad de Respuesta**

**Tabla 25** Alfa de Cronbach dimensión capacidad de respuesta

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
C1.Los docentes en el instituto, entregan las notas de acuerdo a la programación realizada en el inicio del periodo lectivo	16,45	9,323	,549	,380	,520
C2.El personal docente y administrativo de la institución, están dispuestos a direccionar a los estudiantes.	16,50	9,131	,639	,485	,491
C3.La secretaria del instituto, brinda una respuesta agil y oportuna en los tiempos ofrecidos.	16,67	8,811	,580	,420	,500
C4.La unidad de bienestar estudiantil, brinda un seguimiento constante a los estudiantes que se ausentan por más de una semana	16,88	9,060	,509	,383	,529
C5.El personal docente de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.	16,75	9,228	,551	,473	,518
C6.El personal administrativo de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.	18,14	14,667	-,288	,110	,831

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

Este componente está conformado por seis (6) preguntas; sin embargo, se evidencia que el alfa de Cronbach está representada por un valor mínimo que supera el (0,50); sin embargo, se puede observar que al eliminar una de las preguntas supera el valor de (0,633). En este caso al eliminar la pregunta C6., este componente alcanzará una fiabilidad de (0,831).

- **Componente de Responsabilidad**

**Tabla 26** Alfa de Cronbach dimensión responsabilidad

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
R1.Dentro del instituto, garantizan los derechos, equidad y transmiten confianza a sus estudiantes.	17,30	11,640	,599	,482	,585
R2.En la infraestructura en donde reciben clases, cuentan con medidas de seguridad.	18,70	14,363	,067	,018	,780
R3.Las autoridades, docentes y demás personal administrativo, mantienen un trato amable con los estudiantes.	17,18	12,112	,606	,445	,591
R4.Ha recibido algún tipo de obstáculo o limitación por parte de las autoridades y/o docentes que atente con su proceso formativo.	17,81	12,822	,259	,099	,707
R5.El personal: docente y administrativo, tiene el conocimiento suficiente sobre los procesos y actividades que se desarrollan en la institución.	17,30	11,861	,639	,496	,579
R6.El docente, para impartir la asignatura, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos.	17,31	12,054	,593	,485	,593

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

Este componente está conformado por seis (6) preguntas, sin embargo, se evidencia que el alfa de Cronbach está representada por un valor mínimo que supera el (0,50), siendo este (0,685); sin embargo, se puede observar que al eliminar una de la pregunta R2, en nueva alfa de Cronbach, será de (0,78).

A continuación, se muestra la tabla en la que se elimina la pregunta R2 y aparece un nuevo Alfa de Cronbach alto al mencionado, por tanto, se debe eliminar esa pregunta que no representa fiabilidad dentro de esta dimensión en este caso R4.

**Tabla 27** Alfa de Cronbach dimensión responsabilidad con eliminaciones

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
<b>R1.</b> Dentro del instituto, garantizan los derechos, equidad y transmiten confianza a sus estudiantes.	14,89	9,307	,637	,481	,711
<b>R3.</b> Las autoridades, docentes y demás personal administrativo, mantienen un trato amable con los estudiantes.	14,76	9,840	,627	,441	,719
<b>R4.</b> Ha recibido algún tipo de obstáculo o limitación por parte de las autoridades y/o docentes que atente con su proceso formativo.	15,40	10,211	,299	,096	,847
<b>R5.</b> El personal: docente y administrativo, tiene el conocimiento suficiente sobre los procesos y actividades que se desarrollan en la institución.	14,88	9,534	,677	,495	,702
<b>R6.</b> El docente, para impartir la asignatura, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos.	14,89	9,600	,650	,484	,710

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

Con la eliminación del ítem R4, se obtiene una fiabilidad de (0,84), representando esta la más alta dentro de la dimensión de Responsabilidad.



- **Componente de Confianza o Empatía**

**Tabla 28** Alfa de Cronbach dimensión confianza o empatía

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
E1.El instituto, oferta sus carreras en horarios flexibles durante su proceso formativo.	15,10	11,770	,406	,217	,861
E2.La institución ejecuta actividades para satisfacer las necesidades de formación de los alumnos.	14,95	10,769	,739	,562	,762
E3.Los docentes del instituto, apoyan al estudiante con clases personalizadas (tutorías) en el caso se requiera	14,99	10,720	,615	,463	,796
E4.El tiempo dedicado al estudio es coherente con el número de horas total del plan de estudios	14,94	10,788	,751	,579	,759
E5.El Instituto apoya y motiva actividades que fomenten el desarrollo de su perfil investigador.	14,93	11,061	,670	,494	,780

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

Este componente está conformado por cinco (5) preguntas, sin embargo, se evidencia que el alfa de Cronbach está representada por un valor mínimo que supera el (0,50), siendo este (0,827); sin embargo, se puede observar que al eliminar una de la pregunta E1, en nuevo alfa de Cronbach, será de (0,861).

En este sentido, es importante destacar que, para el análisis de las encuestas de las expectativas, no es necesario eliminación alguno de los ítems, debido a que las preguntas de todas las dimensiones se encuentran por sobre (0,808).

**Tabla 29** Resultado del Alfa de Cronbach general con eliminación

Dimensiones	Componentes	
	Elementos	Alfa de Cronbach
Perspectivas	24	0,910
Expectativas	24	0958

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

Dentro del análisis realizado en la encuesta de las perspectivas, se procede a ajustar el instrumento mediante la eliminación de cinco (5) preguntas; por consiguiente, se obtiene un alfa de Cronbach de (0,910), significando un incremento referente a la fiabilidad de (0,878), resultado de mantener veintinueve (29) ítems de los cuales cinco (5) de ellas impedían que el instrumento sea fiable.

En el caso de las expectativas no se realiza eliminación, sino que simplemente no se consideran en el estudio con el objetivo que se alineen las mismas preguntas que el instrumento de las perspectivas.

- **Resultado del Alfa de Cronbach por dimensión con eliminación**

**Tabla 30** Alfa de Cronbach con eliminación

Dimensiones	Alfa de Cronbach		
	Elementos	Percepciones	Expectativas
Tangibilidad	3	0,551	0,840
Fiabilidad	8	0,882	0,902
Capacidad de respuesta	5	0,831	0,844
Responsabilidad	4	0,847	0,843
Confianza o Empatía	4	0,861	0,831

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

De acuerdo a lo expuesto, los resultados alcanzados en las encuestas de las perspectivas, el Alfa de Cronbach, sobre pasa los (0,5) al eliminar las preguntas no fiables en cada bloque.

Por otra parte, en el caso de las encuestas de las expectativas, no fue necesario eliminar, ninguno de los ítems, debido a que la fiabilidad sobre pasaba (0,80); sin embargo, para el estudio, no se considera el mismo número de preguntas que se eliminaron en las perspectivas, con la finalidad de tener la misma compatibilidad entre el estudio de las brechas por cada una de las dimensiones.

- **Calculo de brechas entre Perspectivas y Expectativas**

Una vez identificada la viabilidad interna de los ítems de cada uno de los componentes que presenta el modelo Servqual, se procede a obtener la brecha

existente entre la percepción y la expectativa, mediante el análisis de la media de cada una de las dimensiones.

**Tabla 31** Cálculo de brechas entre perspectivas y expectativas

Dimensión	N de elementos	PERSPECTIVA		EXPECTATIVA		BRECHA	
		Alfa de Cronbach	Media	Alfa de Cronbach	Media	ALFA-CROM	MEDIAS
<b>Tangibilidad</b>	3	0,551	7,1	0,840	13,0	<b>-0,289</b>	<b>-5,9</b>
<b>Fiabilidad</b>	8	0,882	31,9	0,902	35,0	<b>-0,020</b>	<b>-3,1</b>
<b>Capacidad de respuesta</b>	5	0,831	18,1	0,844	21,7	<b>-0,013</b>	<b>-3,5</b>
<b>Responsabilidad</b>	4	0,847	15,4	0,843	17,6	<b>0,004</b>	<b>-2,2</b>
<b>Confianza o empatía</b>	4	0,861	15,1	0,831	17,7	<b>0,030</b>	<b>-2,6</b>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Tapia, Belén

De acuerdo a los resultados encontrados en la brecha existente entre las medias de las Perspectivas y Expectativas, se evidencia que todas las dimensiones son negativas, esto se debe a que la mayor parte de los encuestados esperan algo más en referencia a la calidad del servicio recibido. En este sentido, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio a través de la gestión de las autoridades, es necesario empezar con la priorización de la dimensión de la Capacidad de respuesta; es decir implementar estrategias y soluciones para esta categoría ya que posee una brecha de sus medias de (-3,5).

### 4.3. Verificación de la hipótesis

Una vez identificado el problema mediante la aplicación de las encuestas a los estudiantes y entrevistas a los expertos en educación superior, se han considerado, la importancia de atender a ciertas dimensiones que cuentan con una puntuación muy baja, de acuerdo a las valoraciones realizadas por los estudiantes según escala de Likert: Malo (1); Regular (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5), sirviendo estas categorías para garantizar un servicio de calidad a los estudiantes. Para lo cual, una vez analizados los resultados se someten a un contraste de hipótesis para

confirmar la funcionalidad a través del test Wilconxon, con la intencionalidad de ratificar si los valores encontrados en la encuesta y los esperados tienen relación entre ellos; el cual, se verificará su aplicación a partir de los siguientes parámetros: a) los datos deben ser independientes, b) deben ser ordinales, c) las muestras deben ser apareadas o similares.

En este sentido de acuerdo al levantamiento de información se quiere conocer la percepción del servicio actual frente a lo que realmente se espera en la formación superior; para lo cual, como pregunta fundamental para el ejercicio del servicio, se analiza el ítem C6. “El personal administrativo de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante”. En tal virtud para hallar un camino al mejoramiento del servicio, se analiza de manera conjunta entre la percepción y la expectativa, mediante el cálculo de diferencias entre estos ítems de la misma categoría y bajo la misma cantidad muestral.

Para la comprobación de hipótesis se utiliza el test de Wilconxon, en el cual, al ser una prueba no paramétrica, contar con dos (2) muestras relacionadas, se contrastan las 2 variables provenientes de las encuestas aplicadas en las perspectivas y expectativas, a un nivel de significancia del 5%, y se obtiene:

- **Fase 1: Definición de Hipótesis.**

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

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

- **Fase 2: Tipo de prueba**

Al ser una prueba de tipo no paramétrica, se utiliza el 5% de insignificancia ( $\alpha$ ) y se trabaja con las dimensiones de Capacidad de respuesta, a través de la pregunta “El personal administrativo de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante” para perspectivas y expectativas

- **Preguntas o ítems**

**Perspectivas:**

C6P. El personal administrativo de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante

**Expectativas:**

C6E. Qué el personal administrativo de la institución, cuente con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.

- **Fase 3: Descripción del Estadístico de prueba**

**Tabla 32** Estadísticos de contraste

	C6E - C6P.El personal administrativo de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.
Z	-15,484b
Sig. asintót. (bilateral) (P-valor)	,000

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon  
b. Basado en los rangos negativos.

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén

El valor “W” calculado corresponde a: (Z) -15,484 y el valor de P-valor es: 0,000

- **Fase 4: Regla de decisión**

Se rechaza  $H_0$ , si  $P\text{-valor} \leq \alpha$  (insignificancia). Es así como,  $0,000 \leq 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), concluyendo que “La gestión operativa en la educación superior si se relaciona con la calidad del servicio educativo”.

Además, podemos concluir que la expectativa que tienen los estudiantes por el servicio, difieren a la percepción actual, debido a la débil gestión operativa que se realiza en cada institución.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Una vez estudiada la problemática sobre la gestión operativa y la calidad del servicio en la educación superior se concluye:

- Se logró cumplir con el objetivo general que fue el de: estudiar la gestión operativa pública de los Institutos Tecnológicos Superiores públicos de Tungurahua y como esta se relaciona con la calidad del servicio educativo, en tal virtud, las actividades públicas deben ser evaluadas de manera constante ya que a más de cumplir con los objetivos planteados se genera bienestar para la comunidad.
- La aplicación del método Delphi define las actividades que deben realizar los representantes de las instituciones en beneficio de la educación superior, para así garantizar la satisfacción de las necesidades existentes en los usuarios, en tal virtud, los expertos consideran como dimensiones relevantes a la fiabilidad, responsabilidad y capacidad de respuesta que alcanzan en promedio 2,2 en base al peso de importancia proveniente del número de respuestas obtenidas por parte de los expertos.
- Desde el modelo Servqual, la brecha existente entre las perspectivas y expectativas, demuestra puntos críticos en todas las dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, confianza o empatía; sin embargo, la que realiza el accionar de los procesos es la capacidad de respuesta, siendo este componente el que pone en movimiento a la gestión operativa institucional.
- De acuerdo a los resultados encontrados mediante la aplicación del método Servqual en la brecha existente entre el servicio prestado y el esperado, el

elemento que viabiliza la gestión de todo el servicio es la capacidad de respuesta al obtener una diferencia entre las medias de -3.5.

- La opinión de los estudiantes a través del método Servqual concuerda con lo expuesto por los expertos en el modelo Delphi, al mencionar que la baja calidad del servicio educativo superior público se debe a la ausencia de una adecuada gestión por parte de las autoridades de cada uno de los establecimientos, esto se ve reflejado en los resultados alcanzados en la dimensión de capacidad de respuesta, debido a que gran parte de los encuestados esperan más en el servicio de lo que comúnmente reciben.
- Para desarrollar una gestión operativa exitosa es necesario partir con soluciones en la capacidad de respuesta, permitiendo actuar en beneficio de la comunidad académica y garantizando una formación de calidad y responsable a través de la aplicación de un modelo de desempeño estándar que ayude a la mejora de la organización interna.
- En las instituciones se realizan procesos con escasa asignación de recursos económicos, infraestructura y tecnología para el accionar del sistema educativo público tecnológico, siendo esta su principal implicación para brindar un buen servicio.

## **5.2. Recomendaciones**

- En conformidad al objetivo general de la investigación, donde se relaciona la gestión de las autoridades con la calidad del servicio educativo de los Institutos Tecnológicos Superiores públicos de la provincia de Tungurahua, se recomienda: una reestructuración interna enfocada en la gestión de sus autoridades, la cual que permitirá la organización de la institución conforme a la normativa legal vigente.
- Según los resultados encontrados en el modelo Delphi, se sugiere que cada uno de los procesos ejecutados en los establecimientos sean analizados y

evaluados con el objeto de tomar medidas correctivas y a la vez estandarizar sus procedimientos en todas estas instituciones, de tal manera que exista uniformidad en sus procesos

- Con la finalidad de obtener resultados positivos procedentes de las necesidades de los estudiantes que reciben el servicio, se sugiere que cada una de las dimensiones del método Servqual sean fortalecidas, con la intencionalidad de cumplir con las expectativas de los alumnos y la ciudadanía.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en el método Servqual, se deberían implementar estrategias de forma paulatina que permitan mejorar los procesos, sin embargo, en este estudio se considera oportuno partir desde el elemento de la capacidad de respuesta, debido a que al atender a este factor permitirá la identificación los problemas internos que se presentan en los demás componentes.
- En concordancia a la ejecución de los modelos Servqual y Delphi, se recomienda que dentro de los procesos internos se trabaje de manera conjunta entre expertos y estudiantes, ya que son los actores que definen la calidad del servicio en beneficio de la comunidad académica y la sociedad.
- Se debería desarrollar un modelo de gestión del desempeño que permita planificar, controlar, ejecutar y evaluar los procesos administrativos relacionados con el bienestar de los actores a nivel institucional.
- Una vez implementado el modelo de gestión de desempeño en los Institutos Tecnológicos Superiores públicos, se debería después de un periodo académico evaluar y dar la retroalimentación necesaria en cada uno de los procesos ejecutados, de tal manera que, exista uniformidad en sus procesos para verificar el impacto.
- Se evoca a las autoridades de las instituciones realizar acciones encaminadas a gestionar recursos desde los diferentes sectores públicos y/o privados, con



el propósito de robustecer los componentes que garantizan la calidad de la educación superior y el servicio público educativo que prestan.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos informativos**

##### **6.1.1. Título**

Proponer el diseño de un modelo de gestión del desempeño en los Institutos Superiores Tecnológicos públicos de la provincia de Tungurahua.

##### **6.1.2. Ejecutores**

La persona responsable en la ejecución será: Ing. María Belén Tapia Urbina

##### **6.1.3. Beneficiarios**

Para la ejecución de la presente investigación contarán con los siguientes beneficiarios: Institutos Superiores Tecnológicos públicos de la provincia de Tungurahua.

##### **6.1.4. Ubicación**

**País:** Ecuador

**Provincia:** Tungurahua (Ambato, Pelileo, Patate, Baños, Píllaro)

##### **6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución**

Desde abril hasta diciembre del año 2019.

### **6.1.6. Equipo técnico responsable**

- Investigadora
- Autoridades de los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos

### **6.1.7. Costo**

El costo estimado para el desarrollo de la presente investigación es de \$2.000,00 (Dos mil dólares americanos 00/100)

## **6.2. Antecedentes de la propuesta**

De acuerdo a las evaluaciones realizadas a la educación superior al nivel técnico y tecnológico, por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), no existe un indicador en el que se demuestre la gestión de cada uno de los representantes de los institutos reflejando la calidad de servicio que cada establecimiento ofrece en beneficio de la comunidad académica, sociedad y tejido productivo de la provincia.

Por tanto, de acuerdo a la investigación realizada, se evidencia que la estructura interna de los Institutos Superiores Tecnológicos en Tungurahua, no cuentan con lineamientos claros para ejecutar las actividades administrativas internas.

El sistema de Educación Superior en el Ecuador, con la finalidad de garantizar la calidad educativa, hace referencia al aseguramiento de calidad; según el CACES (2018), indica que las entidades deben cumplir con dos enfoques: los procesos que se deben ejecutar de manera obligatoria a partir de una evaluación con fines de acreditación; y otros de forma voluntaria los que quieren alcanzar una cualificación académica desde una evaluación sin fines de acreditación.

Por otro lado, dentro de sus principios del sistema de aseguramiento de la calidad, hace énfasis a la Educación Superior como derecho y bien público social, Autonomía, Pertinencia, Equidad e inclusión; en tal virtud, se realiza una evaluación

a la dinámica educativa, dejando de lado la forma eficiente en que se ejecutan los procesos internos para garantizar un servicio de calidad.

Al implementar un modelo de desempeño para garantizar la calidad de servicio en los Institutos Superiores Tecnológicos, permitirá estructurar la funcionalidad de cada una de las dimensiones que se ven afectadas durante las gestiones que realizan en cada instituto.

### **6.3. Justificación**

En los Institutos Superiores Tecnológicos de la provincia en estudio, se identifican brechas en cinco dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Responsabilidad, Confianza o empatía; estas debilidades se reflejan en la percepción que tienen los estudiantes acerca de la calidad del servicio educativo. En este sentido, se considera importante para mejorar el accionar interno de cada institución, se fortalezcan los componentes estudiados; no obstante, a través de una profunda reflexión sobre cada dimensión, se prioriza la Capacidad de respuesta, siendo este uno de los actores principales para la funcionalidad de los demás elementos.

A partir de la capacidad de respuesta, se busca actuar en la operatividad de las funciones internas de manera eficiente y eficaz, mediante el desenvolvimiento responsable de cada una de las unidades de la institución. En tal virtud, el presente modelo de gestión de desempeño muestra la nueva forma de ejecutar sus procesos y el impacto que generaría en obtener mejores resultados, productividad y en la calidad del servicio.

Mediante el modelo de desempeño, se espera cambiar la visión actual de las actividades que se realizan en la institución; por un enfoque más proactivo que permita mantener el control, a partir de instrumentos de desempeño; de tal forma que las autoridades aprovechen de mejor manera el desempeño de sus colaboradores; y, de esta forma pueda ser utilizado en los demás establecimientos como instrumento, en pos de la mejora de la calidad, cuyo beneficio final es la colectividad.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo general**

- Diseñar un modelo de gestión de desempeño que permita mejorar la capacidad de respuesta bajo los parámetros de eficiencia y eficacia en la organización interna de los Institutos Superiores Tecnológicos de la provincia de Tungurahua.

### **6.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar el modelo de gestión de desempeño aplicable a la educación superior tecnológica.
- Asociar la situación actual del ámbito Mega y sus particularidades en la educación superior pública.
- Definir el ámbito Macro a partir de una estructura organizacional adecuada para mejorar el desempeño de los Institutos Superiores Tecnológicos públicos.
- Estructurar instrumentos para analizar el ámbito Micro de la organización.

## **6.5. Análisis de factibilidad**

### **6.5.1. Técnico**

Dentro de la investigación, al tratarse de los institutos de formación tecnológica pública, se deben acoger a las normativas y reglamentos estipulados en el sistema de educación superior: Constitución Política de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), Reglamento de Régimen Académico, Reglamento para garantizar el cumplimiento de la gratuidad de la Educación Superior Pública (Codificado), Reglamento de Sanciones, , Reglamento de carrera y Escalafón del profesor e investigador del sistema de educación superior; Reglamento de Aplicación de la Fórmula de Distribución de Recursos destinados Anualmente por parte del

Estado a favor de las Instituciones de Educación Superior (Codificación); Reglamento para garantizar la igualdad de todos los actores en el sistema de Educación Superior, Reglamento de Institutos y Conservatorios Superiores, siendo estos los que permiten aclarar las limitaciones y a la vez contribuyen en dar lineamientos de los procesos que ejecutan dentro de cada establecimiento para dar un buen servicio a la ciudadanía.

#### **6.5.2. Organizacional**

Los Institutos Superiores Tecnológicos públicos no cuentan con un instrumento de desarrollo organizacional, a pesar de ello, mantienen una estructura organizacional; sin embargo, esta no se encuentra estandarizada. Cada institución realiza sus actividades según sus necesidades, en tal virtud, las gestiones realizadas por las autoridades no son las mismas que otras, debido a que, cada uno de ellos buscan solventar sus necesidades y dar un valor agregado a sus funciones según su habilidad o conocimiento de gestión.

#### **6.5.3. Legal**

Según análisis realizado, no existen limitaciones legales, en referencia a la organización y una adecuación de un modelo de gestión del desempeño que contribuya agilizar las actividades que se realizan dentro de los establecimientos educativos de la provincia, siendo este modelo útil para su aplicación en los demás institutos del país, parte de una estandarización de los procesos operativos, optimizando recursos y agilizando los trámites, en beneficio de una excelente calidad de servicio.

#### **6.5.4. Económico financiero**

La presente propuesta para su ejecución, será socializada a los representantes de los establecimientos de educación superior y su implementación no incurrirá ningún costo.

## **6.6. Fundamentación científica – técnica**

En este apartado se describe información que sustenta a la investigación, abordando temas que relacionan a las actividades que se realizan dentro de cada organismo, para lo cual se partirá del conocimiento de la organización y modelos de gestión para mejorar el desempeño.

Es necesario profundizar en la conceptualización que forma parte del estudio, debido a que estos son fundamentos y puntos de partida del modelo que se recomendaría utilizar para una mejora en el desempeño de la gestión interna de los institutos.

La Organización. - En esta sección se analiza los conceptos de las organizaciones, así como también, sus características y clasificaciones.

Según Soria (2004) explica que: “Las organizaciones son grupos de individuos enlazados por alguna identificación común hacia ciertos objetivos y los temas importantes a analizar son sus estructuras de gobierno, sus capacidades y sus formas de aprender”.

Por otra parte, Chavez (1994), menciona que: la organización es utilizada desde 2 diferentes significados; (i) “Como entidad o unidad social, en que las personas se forman entre sí”; demostrando que existen acuerdos y relaciones sociales para alcanzar los objetivos. (ii) Como función administrativa, forma parte del proceso administrativo; significando organizar la estructura para mantener relaciones y atribuciones definidas entre sus integrantes

En este sentido, se puede decir que las organizaciones corresponden a un sistema universal que a través de sus relaciones interactúan para conseguir sus metas en común.

### **Características de las organizaciones**

Según Ares (2010), representa a las características básicas de la organización de la siguiente manera: “a) Están compuestas por individuos y grupos, b) son creadas para conseguir fines y objetivos específicos, b) a través de funciones diferenciadas, c)

coordinadas y dirigidas racionalmente, d) mantienen una delimitación temporal, espacial, tecnológica e instrumental”.

Por su parte Figueroa (2005), menciona que: “una de las características que se han resaltado tanto de las organizaciones como del entorno organizacional es su constante cambio”. En este sentido los cambios incurren en los cambios económicos, tecnológicos, reformas legales, cambios estructurales sobre la fuerza laboral entre otros.

Por tanto, las organizaciones representan características se identifican según sus necesidades, ya sean en el sistema social, empresarial mediante la innovación que persiguen la eficiencia.

### **Clasificación de las organizaciones**

Según Thompson (2007), considera que los principales tipos de organizaciones, se clasifican según sus objetivos, estructura y características principales, estas se dividen en: 1) Organizaciones según sus fines, 2) organizaciones según su formalidad y 3) organizaciones según su grado de centralización.

Por otro lado Castillo & Juárez (2008), clasifican a las organizaciones por su actividad, por su naturaleza de su capital, por su magnitud, por su forma tradicional o emergente y por sus objetivos.

Por tanto, de acuerdo a las interpretaciones de los diferentes autores, el estudio se enfoca a estudiar los ambientes que se generan dentro de cada una de ellos, identificando las cadenas de mando y acción que se realizan de manera interna.

De la misma manera que se analiza a la organización y sus diferentes roles; con el objetivo de conocer de qué manera se agilitan las actividades en cada institución, se deberá entender acerca el desempeño de cada una de ellas, partiendo de la contextualización de su terminología.

Con el objetivo de ir alineando la conceptualización para la comprensión de la propuesta, también se describen opiniones de varios autores en lo que respecta al desempeño.



## **Desempeño**

Según Chiavenato (1999), define al desempeño como el comportamiento y rol que una persona realiza dentro de su trabajo, con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas propuestas, contribuyendo así alcanzar mejores resultados.

Por otra parte, Robbins (2004), define al desempeño como la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles; en tal virtud, el autor expresa que independientemente de la complejidad de las actividades, el desempeño se ve reflejado en los resultados alcanzados por parte de los trabajadores.

Desde otra opinión, Sánchez (2016), quien menciona a Palacios Echeverría, en su investigación Factores de desempeño laboral de la empresa Buon Giorno, en la cual realiza un estudio similar a este, en la que indica: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo”. En este contexto se hace referencia a los trabajos normados dentro de la organización durante ciertos tiempos determinados, mismos que permiten tomar el control sobre ellos y ser evaluados para una mejora continua.

Las contextualizaciones de diferentes autores, contribuyen en demostrar los diversos elementos que se desprenden dentro de la organización, a fin de mejorar el desenvolvimiento y resultado mediante un análisis al clima laboral, incentivos, riesgos y decisiones de cada uno de los trabajadores.

Dentro de las investigaciones que se han realizado para conocer el clima laboral o comportamiento de los trabajadores en las organizaciones, se ha partido con la medición del desempeño mediante la ejecución de una evaluación.

Según Arriaga (2002), define a la medición del desempeño como: “Un esfuerzo sistemático aplicado a una organización para evaluar su gestión orientada al cumplimiento de su misión, a partir de la optimización de sus procesos”. Por tanto, el autor considera la importancia de generar instrumentos que permitan medir el nivel de trabajo que realizan las personas a fin de conseguir los obtenidos y metas

propuestos por la organización, a partir de la utilización de los recursos de una manera eficaz y eficiente.

Por su parte, Alles (2005), menciona que “la evaluación del desempeño, no debe verse desde la perspectiva del empleado como un momento de rendir examen, sino como una oportunidad de expresar y mejorar”. Es decir que la evaluación del desempeño se realiza de forma sintética, para identificar las fortalezas, debilidades de cada uno de los trabajadores y los recursos con los que cuenta para ejecutar sus actividades y a partir de esto fijar metas alcanzables.

En función de lo descrito, se puede argumentar que la evaluación dentro de las organizaciones es muy importante, ya que de acuerdo a sus resultados permite implementar medidas correctivas y así tomar decisiones claras a fin de cumplir los objetivos de la organización.

Por otra parte, con la intención de encaminar a dar claridad a la gestión del desempeño, es necesario conocer los argumentos de otros estudios realizados para conocer el desempeño de los trabajadores, para lo cual a continuación se hará mención a modelos que han sido de utilidad para mejorar el desempeño dentro de la organización.

### **Modelos de Desempeño**

Los modelos de desempeño lo que buscan es la identificación de los logros alcanzados mediante la aplicación de métodos en los que se analiza las características conductuales y las actividades que realizan las personas dentro de la organización.

Según Gutiérrez & Lagarda (2016):

La mejora del desempeño no es función de una disciplina ni responsabilidad de una sola área es un objetivo común de tal manera los diferentes modelos existentes requieren combinar diferentes disciplinas y puede alcanzarse por tres estrategias diferentes: 1. Reducir costos reestructurando la organización (rentabilidad); 2. Mejorar procesos (calidad) y 3. Incrementar los ingresos recreando o creando nuevos mercados (crecimiento).

Según la contribución de varios autores, en beneficio de lograr mejorar el desempeño individual y colectivo dentro de la organización, se han propuesto diversos modelos que permiten estructurar de mejor forma a la organización, de los que se ha analizado sus características, de tal manera que se busca hacer más proactiva a la organización; no obstante, existen organizaciones que necesitan ser estudiadas de manera superficial desde diferentes ámbitos, puesto que cada una tiene realidades diferentes.

Por tanto, en esta investigación se propone profundizar, en el desempeño de los colaboradores de las instituciones, por tal motivo se ve en la necesidad de aplicar metodologías que buscan alcanzar una mejora integral, mismas que anteriormente ya han sido analizadas desde sus principios por Gilber, Rober Manager y Roger Kaufman, como un modelo de trabajo interdisciplinario, permitiendo a los distintos niveles jerárquicos como administradores, supervisores y especialistas, a trabajar de manera responsable, conjunta, y coordinada en la mejora de desempeño, mediante la aplicación de diferentes métodos, planes y estrategias.

**Tabla 33** Características del modelo de desempeño.

<b>Modelo</b>	<b>Características del modelo</b>
Kaufman (2004) Modelo de Megaplanificación, Indicado por: Navarro (2014), de su trabajo investigativo Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se caracteriza por analizar el desempeño individual y colectivo de la organización.</li> <li>- Para cumplir con los objetivos, dependen del desenvolvimiento de los clientes internos y externos.</li> <li>-Analiza el desempeño a partir de tres niveles: Mega, Macro y Micro.</li> <li>* Mega: Se derivan del cumplimiento de lo esperado según las necesidades de cliente.</li> <li>* Macro: Parte de los resultados, siendo este el valor generado por la organización, analizando: Tiempo de llegada y permanencia en el mercado; innovación; satisfacción del cliente; costos de la organización; rotación del personal.</li> <li>* Micro: analiza y controla los elementos internos como: competencias y desempeño de los empleados; proceso y productos terminados; calidad de insumos y productos terminados.</li> </ul>

**Fuente:** Compilado de Navarro (2014), Gutiérrez & Lagarda (2016), y Bernáñez (2019)

**Elaborado por:** Tapia, Belén

## **Descripción de las etapas del modelo**

Una vez revisadas las características del modelo de Megaplanificación de Kaufman (2004), a continuación se describen las tres etapas del mismo.

**Ámbito Mega.-** El ámbito Mega se refiere a las contribuciones organizacionales que añadan valor a la sociedad, siendo los principales aspectos el desempeño social y el desempeño general interno que tenga la institución; dentro de los Institutos Superiores Tecnológicos el modelo se verá evidenciado en la determinación de objetivos en base a las necesidades de la sociedad y de los estudiantes, los institutos superiores tecnológicos públicos deben conocer hacia donde ir y propender la mejora continua.

**Ámbito Macro:** Este ámbito hace alusión a las contribuciones organizacionales de calidad requeridas por sus clientes externos, se considera de vital importancia el desempeño organizacional de la institución; en lo que refiere a los institutos superiores este modelo refleja la situación interna del mismo, revelado por medio de un diagnóstico institucional. En el ámbito macro es necesaria la determinación del funcionamiento interno institucional, además de que se debe enfatizar la gestión de la calidad desplegada.

Dentro de este ámbito, es importante que la gestión de las autoridades de los Institutos Superiores Tecnológicos propenda la consecución de la descentralización regional presupuestaria, para que la administración interna se simplifique y sus resultados consigan la efectividad en pos de la mejora de los servicios educativos.

**Ámbito Micro.-** Este ámbito tiene como particularidades los resultados que tengan la calidad requerida por los clientes internos de la organización, en el cual tiene como aspectos fundamentales el desempeño de los equipos institucionales y el desempeño individual de cada uno de los miembros de la institución. La aplicación en los Institutos Superiores demuestra el funcionamiento interno de las unidades, además

del involucramiento y participación activa de los sujetos que las conforman; el qué y cómo lo hacen.

## **6.7. Metodología**

Una vez analizado el modelo que permita mejorar del desempeño individual y colectivo en la organización, se ha considerado como guía y a la vez se han realizado algunas modificaciones que se acoplen a nuestra necesidad de estudio; sin embargo, antes de desarrollar el modelo, es importante detallar ciertos aspectos que serán tomados en cuenta dentro del modelo.

### **Institución**

En la investigación se identifica las debilidades existentes al ejecutar sus actividades dentro de la organización para lo cual es pertinente analizar los siguientes aspectos:

- Identificar la existencia de las unidades dentro de los institutos.
- Conocer la estructura interna de los Institutos Superiores Tecnológicos.
- Identificar si los institutos de educación superior cuentan con convenios y/o alianzas con otros organismos públicos o privados.
- Conocer la misión, visión y los valores institucionales.

### **Materiales**

Con la finalidad de saber la situación actual en que se desenvuelven los Institutos de Educación Superior, se vio la necesidad de conocer la brecha existente entre el servicio que reciben (perspectivas) los estudiantes frente a lo que esperan (expectativa) en el sistema educativo de formación profesional pública, mismo que se conoció mediante la aplicación de una encuesta; este instrumento está estructurada por cinco elementos (Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Responsabilidad, y Confianza o empatía), obteniendo como resultados brechas negativas; sin embargo, para dar atención a todos estos aspectos se resalta como

parte importante a la Capacidad de respuesta, siendo este componente el núcleo para el accionar de los demás características. (Ver Anexo N° 6).

Por otro lado, se identificó las actividades que las autoridades y personal académico ejecutan para ofrecer un servicio de calidad, dentro de la Educación Superior, para lo cual se levantó información mediante una entrevista a las autoridades de los establecimientos Técnicos y Tecnológicos públicos de la provincia de Tungurahua.

Por otra parte, se elaboraron herramientas que permiten identificar la ejecución de las funciones que se realizan dentro de las instituciones públicas, mismas que pueden dar a conocer las fortalezas y debilidades dentro de cada unidad que forman parte de la organización.

- **Fases Metodológicas**

**Tabla 34** Fases metodológicas

N°	Fases	Objetivo	Estrategia	Actividades	Tiempo	Responsables	Recursos	Medios de Verificación	Indicadores
1	Identificar el modelo de gestión de desempeño aplicable a la educación superior tecnológica.	Definir con herramientas que permitan identificar las características internas de la organización con la finalidad de mejorar el desempeño.	Descripción de los ámbitos, aspectos y actores adecuados que deben ser analizados.	Reunión de trabajo con las autoridades.	4 semanas	Investigadora Autoridades de los Institutos.	Equipo de cómputo. Material oficina. Normativa del sistema de educación superior.	Modelo adaptable a la institución, acorde a su dimensión de análisis.	Modelo de desempeño individual diseñado.
2	Asociar la situación actual del ámbito Mega y sus particularidades en la educación superior pública.	Definir una misión clara, adecuada e integradora para los Institutos Superiores Tecnológicos públicos. Definir los objetivos e indicadores a nivel Mega, de acuerdo a la situación evidenciada.	Realización de la Misión y Visión para los Institutos superiores tecnológicos públicos. Establecimiento de objetivos para la organización con cambios significativos en beneficio de la sociedad.	Taller diagnóstico con los representantes de los IST.	1 semana	Investigadora Representantes de los Institutos.	Equipo de cómputo. Material oficina	Informe del FODA	N° Representantes de los IST convocados. N° Representantes que asistieron.
3	Definir el ámbito Macro a partir de una estructura organizacional adecuada, para	Resumir la situación actual de los establecimientos de educación superior tecnológicos	Elaboración de un FODA Elaborar una estructura organizacional	Reunión de trabajo con las autoridades	4 días	Investigadora Autoridades de los Institutos.	Equipo de cómputo. Material oficina. Normativa del	Organigrama estructural institucional	Organigrama estructural institucional finalizado

mejorar el desempeño de los Institutos Superiores Tecnológicos públicos. Determinar una estructura organizacional definida en todos los Institutos. Construir los objetivos e indicadores a nivel Macro, de acuerdo a la situación evidenciada.

sistema de educación superior.

<p>4</p> <p>Estructurar instrumentos para analizar el ámbito micro de la organización.</p>	<p>Diseñar instrumentos de evaluación interna al personal académico y administrativo, para conocer su desempeño individual. Determinar los objetivos e indicadores a nivel Micro, de acuerdo a la situación evidenciada.</p>	<p>Construcción de cuestionarios de evaluación individual.</p>	<p>Reuniones de trabajo entre representantes de las unidades.</p>	<p>4 días</p>	<p>Representantes de las unidades y vicerrector académico.</p>	<p>Equipo de cómputo. Material de oficina. Normativa del sistema de educación superior.</p>	<p>de Instrumentos de evaluación de desempeño.</p>	<p>N° de instrumentos de evaluación de desempeño.</p>
--	--	--	---	---------------	--	---	--	---



## DESARROLLO METODOLÓGICO DE LAS FASES

### FASE 1

#### **Identificar del modelo de gestión de desempeño aplicable a la educación superior tecnológica**

Una vez analizados los diferentes modelos de gestión de desempeño individual, se considera importante la utilización del Modelo de Megaplanificación, diseñado por Kaufman (2004), el mismo que será acoplado y adaptado a las necesidades para lograr un mejor desempeño dentro de las instituciones de educación superior del nivel tecnológico.

**Etapa 1.-** Identificar la composición de cada uno de los niveles: Mega, Macro y Micro y jerarquizar el desenvolvimiento interno dentro de cada uno de estos.

En esta etapa, se describen los ámbitos, aspectos y actores que se involucran en cada nivel del diseño, en el que se derivan las nuevas realidades, y se requiere cambiar los paradigmas de pensar y hacer, por tanto, a continuación, se describe el nivel de estudio de cada nivel mencionado anteriormente.

**Etapa 2.-** Definir los diferentes niveles que serán analizados dentro del caso de estudio para categorizarlos y conocer la funcionalidad de cada uno de ellos.

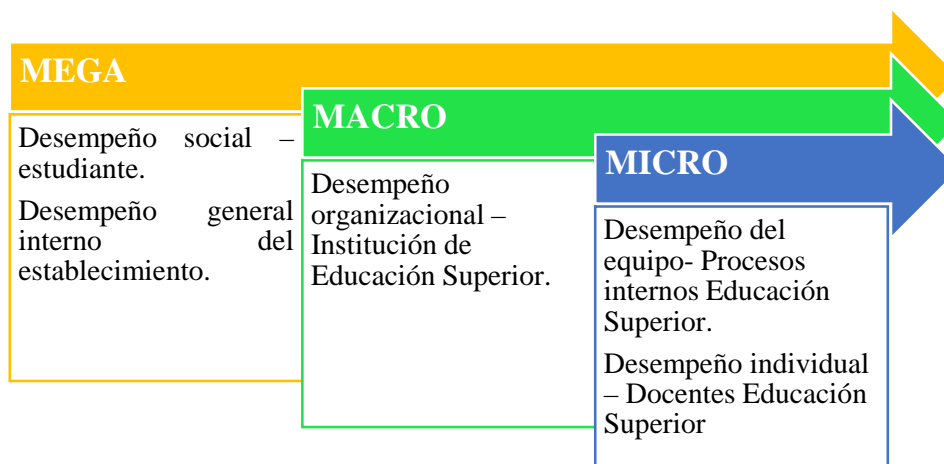


**Figura 22** Composición de los niveles del Modelo de Megaplanificación en la educación de nivel técnico y tecnológico.

**Elaborado por:** Tapia, Belén

**Etapa 3.-** Detallar los diferentes aspectos en cada uno de los niveles.

En este apartado se describe cada uno de los aspectos y su debida correspondencia con cada nivel (aspectos) con el objetivo de mejorar el desempeño de la organización.

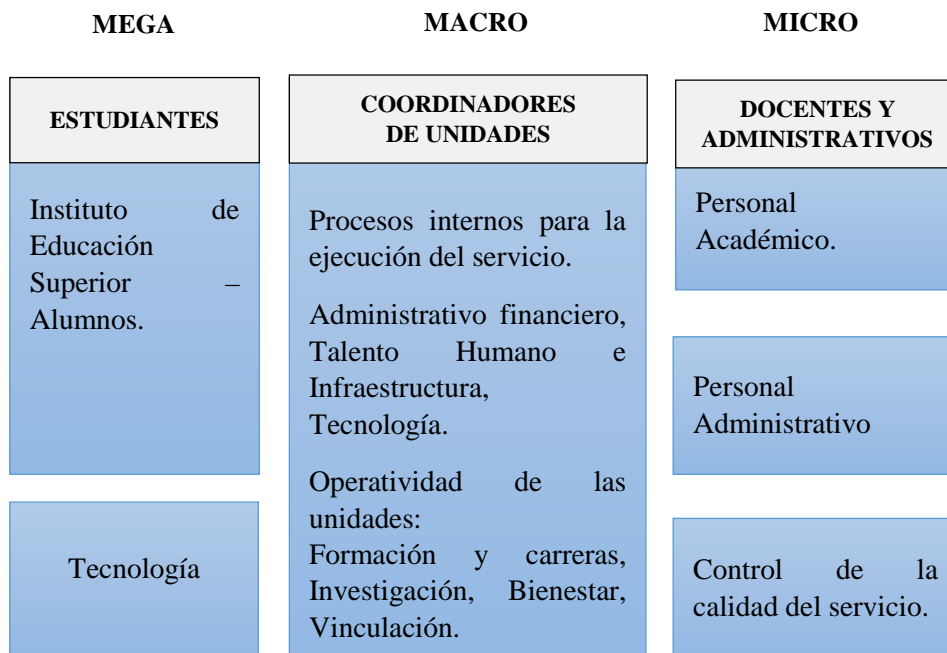


**Figura 23** Aspectos de los niveles de la organización

**Elaborado por:** Tapia, Belén

**Etapa 4.-** Definir los actores-participantes en la determinación de necesidades, según su nivel.

Después de contar con la delimitación, se procede al desarrollo de la organización funcional que intervendrán en los tres (3) niveles, según la propuesta del presente trabajo.



*Figura 24* Situación funcional sugerida.

**Elaborado por:** Tapia, Belén

## **FASE 2**

### **Asociar la situación actual del ámbito Mega y sus particularidades en la educación superior pública**

**Etapa 1.-** Identificar una misión clara, adecuada e integradora para los Institutos Superiores Tecnológicos públicos.

En primera instancia las instituciones deberán contar con una misión y visión clara, de tal forma que permita orientar a los objetivos que se esperan alcanzar, esta misión debe ser comprometida en obtener buenos resultados en beneficio de la sociedad y el tejido productivo de la provincia.

#### **Misión**

“Formar profesionales de nivel tecnológico que aporten a los sectores productivos, dinamizando la economía de la provincia a través del impulso al emprendimiento; de esta forma los profesionales se encontrarán en la capacidad de ejecutar diferentes actividades productivas de forma eficiente y eficaz”.

#### **Visión**

“Formar profesionales mediante el desarrollo científico y tecnológico, basado en principios de respeto a los derechos humanos y con un alto compromiso con los sectores productivos y necesidades sociales; siendo líderes en formar profesionales que contribuyan en el desarrollo de la matriz productiva”.

**Etapa 2.-** Establecer objetivos para la organización con cambios significativos en beneficio de la sociedad.

**Tabla 35** Objetivos del nivel Mega

<b>MEGA</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Criterios de evaluación.</b>
Contribuir en los estándares de calidad de la formación tecnológica de las IES.	ITS Acreditados	Generación de la tendencia en la cultura de formación tecnológica.	Semestral	Instrumentos de evaluación, con el objetivo de conocer los resultados al brindar el servicio educativo.
Presencia en las redes sociales	Visibilidad Web	Ser conocido entre los establecimientos de educación superior más importantes de la provincia. las redes sociales	Semestral	Número de visitas a la página web y redes sociales de la institución.
Garantizar el acceso a la educación superior.	Tasa de matrícula	Bases de datos de la institución	Semestral	Número de matriculados/ Número de cupos asignados.
Incrementar la infraestructura de los establecimientos.	Infraestructura adecuada	Alumnos distribuidos de forma equitativa en los espacios físicos.	Semestral	Número de alumnos adecuados por aula.
Programas académicos aprobados por el sector productivo	Oferta académica pertinente	Reuniones con los sectores productivos	Anual	Mallas curriculares validadas por los sectores productivos/ N° de carreras
Identificar el grado de satisfacción de formación.	Satisfacción de los profesionales	Seguimiento a graduados	Semestral	Incorporación laboral de graduados/ N° de graduados.

**Elaborado por:** Tapia, Belén

### FASE 3

**Definir el ámbito Macro a partir de un diagnóstico situacional y elaborar el organigrama adecuado, para mejorar el desempeño de los Institutos Superiores Tecnológicos públicos.**

**Etapa 1.-** Describir la situación actual de los establecimientos de educación superior tecnológicos públicos.

En apartado, se quiere conocer cuáles son las particularidades internas y externas que afectan a que el estudiante reciba un servicio educativo de calidad, por tanto, se considera necesario identificar de manera general mediante la aplicación de un análisis FODA.

**Tabla 36** Análisis FODA del desempeño de la educación superior pública.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuentan con autoridades (Rector y Vicerrector).</li> <li>- Personal académico con perfil profesional acorde a la oferta académica.</li> <li>- Oferta carreras pertinentes al mercado laboral.</li> <li>- Alto número de estudiantes.</li> <li>- Políticas de contratación docente.</li> <li>- Convenios de uso de bibliotecas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de infraestructura adecuada</li> <li>- Falta de espacios físicos para docentes.</li> <li>- Inestabilidad laboral.</li> <li>- Escaso recurso humano.</li> <li>- Escasos profesionales con cuarto nivel de educación.</li> <li>- Exceso de carga laboral docente.</li> <li>- El personal administrativo de la institución, ejecuta actividades de docencia.</li> <li>- El instituto no cuenta con los recursos necesarios para lograr una formación de calidad en los alumnos.</li> <li>- Al estudiante no se brinda una respuesta ágil y oportuna.</li> <li>- No cuentan con un manual de funciones.</li> <li>- No tienen un reglamento interno.</li> <li>- Estructura organizacional, no definida.</li> <li>- Procesos no definidos.</li> <li>- Ausencia de incentivos laborales.</li> <li>- Denuncias constantes.</li> <li>- Inexistencia de políticas y lineamientos para la evaluación de desempeño.</li> <li>- Ausencia de manuales y protocolos para el proceso de reclutamiento y selección del personal.</li> <li>- No tienen internet</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con convenios y alianzas con otras instituciones públicas y privadas.</li> <li>- Políticas de fortalecimiento en los IST públicos.</li> <li>- Políticas de becas para la población</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios constantes de políticas públicas.</li> <li>- Solicitud de despidos de personal.</li> <li>- Directrices poco claras de las autoridades que regulan la educación superior.</li> <li>- Reducción del presupuesto.</li> </ul>

prioritaria. - Incremento de Bachilleres. - Incremento del uso de tecnologías en las empresas. - Marco legal aprobado.	- Constante migración interna. - No existe una escala salarial definida para los tecnólogos.
---	---

**Elaborado por:** Tapia, Belén

**Etapa 2.-** Determinar una estructura organizacional definida en todos los Institutos.

Los Institutos Superiores Tecnológicos públicos, tienen la capacidad de auto gestionar las funciones académicas a través de las directrices de política pública expedida por SENESCYT. Los Institutos Tecnológicos Superiores se rigen por la Constitución de la República del Ecuador, la LOES y su Reglamento, el Reglamento de Institutos y Conservatorios Superiores y demás normativas emitidas por el Consejo de Educación Superior - CES.

En la actualidad, los establecimientos superiores tecnológicos públicos, aun cuando ejecutan las actividades de formación y dependen de un ente regulador de la educación superior, como es SENESCYT; no todos cuentan con una estructura organizacional estandarizada que permita ser utilizada en todo el sistema de educación superior de nivel tecnológico. Por tal motivo se plantea formar una organización conformada por los procesos adjetivos y sustantivos que se desarrollan dentro de los establecimientos para garantizar un servicio de formación profesional de calidad, estructurada de la siguiente manera:

**Máximo Órgano Colegiado:**

Órgano Colegiado Superior

**Nivel de gobierno:**

Rectorado

Vicerrectorado Académico

**Nivel de Asesoría:**

Evaluación Interna.

Gestión de planificación estratégica

Jurídico

Comunicación institucional

**Nivel Operativo:**

Coordinaciones de Formación y Carreras

Coordinación de Investigación e Innovación

Coordinación de Vinculación con la sociedad

Coordinación de Ambiente, bienestar y buen vivir

**Nivel de Apoyo:**

Asistente del rectorado

Secretaria General

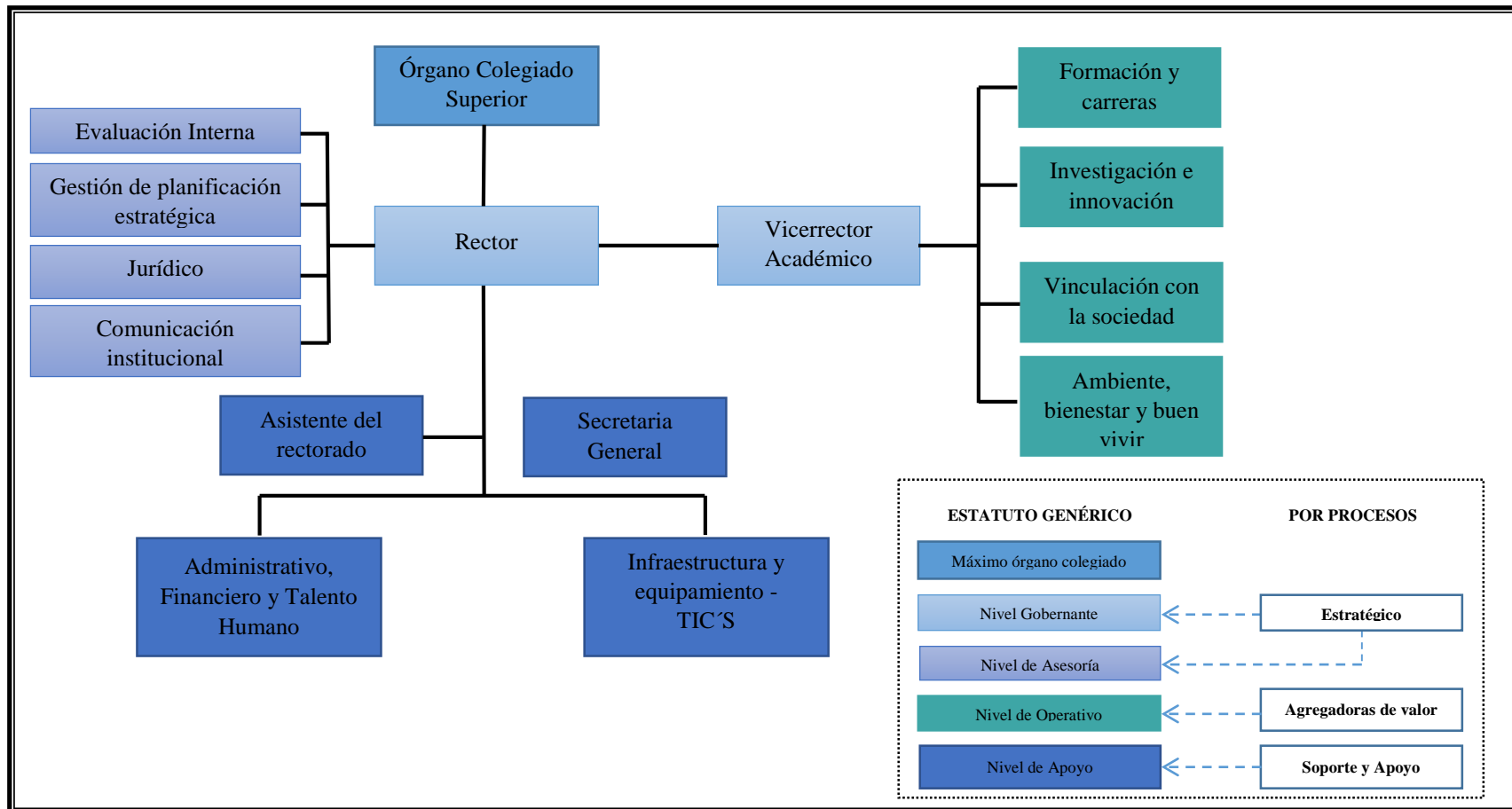
Departamento Administrativo, Financiero y de Talento Humano

Departamento de Infraestructura y equipamiento.

En este caso, se ha propuesto conformar diferentes áreas, teniendo como objetivo proporcionar una propuesta de la estructura orgánica en diversos procesos estratégicos, agregadores de valor y de apoyo, que no han sido considerados en el Estatuto Genérico de los Institutos Superiores Públicos emitido por el CES, tales como: Evaluación Interna, Comunicación institucional, Gestión de planificación, Formación, Investigación e innovación, entre otros. La figura que a continuación se plantea, contribuye a brindar una solución transitoria para facilitar el desarrollo de los procesos académicos y administrativos dentro de los institutos públicos, hasta que el CES, actualice las reformas al Estatuto Genérico.

A continuación, se presenta el organigrama estructural del Instituto, que ilustra la organización vertical de las unidades administrativas y diferentes comisiones.





**Figura 25** Organigrama estructural propuesto de los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos  
**Elaborado por:** Tapia, Belén

**Etapa 3.-** Definir los objetivos e indicadores a nivel Macro, de acuerdo a la situación evidenciada.

**Tabla 37** Objetivos del nivel Macro

<b>MACRO</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Criterios de evaluación.</b>
Implementar un manual de funciones y procedimientos dentro de la IES	Manual de procesos	Generación del manual para garantizar una estructura acorde a los requerimientos institucionales.	Anual	Manual de funciones, debidamente aprobados por Órgano Colegiado Superior.
Establecer procesos de reclutamiento, selección, inducción y evaluación del desempeño para el personal administrativo y docente de acuerdo a las necesidades de la IES.	Manual de proceso de contratación.	Manuales y protocolos para el proceso de contratación y evaluación del personal.	Anual	Número de personal contratado y evaluado en las IES.
Gestionar espacios físicos adecuados para garantizar el correcto funcionamiento de la IES.	Proporción de la infraestructura académica.	Convenios establecidos con entes públicos y privados.	Anual	Superficie de construcción con finalidad académica/ Superficie de construcción con finalidad administrativa.
Garantizar el uso adecuado de la infraestructura.	Calidad de la infraestructura y equipamiento.	Distribución de espacios físicos	Anual	N° de espacios docentes con infraestructura estándar/ N° total de espacios docentes.

**Elaborado por:** Tapia, Belén

## **FASE 4**

### **Estructurar instrumentos para analizar el ámbito micro de la organización.**

#### **Fase 1.-** Elaborar instrumentos de evaluación interna.

Con el interés de conocer el desempeño que efectúan cada uno de los docentes y personal administrativo, se ha visto en la necesidad de elaborar instrumentos que permiten levantar información, sobre cada uno de los factores que intervienen en el desenvolvimiento de las funciones diarias que desempeñan dentro y fuera de la institución.

Los objetivos de evaluación al docente son:

- Observar y analizar la realidad educativa.
- Practicar distintos enfoques metodológicos y aplicarlos a situaciones específicas de aula.
- Adquirir y desarrollar actitudes, conocimientos, estrategias y capacidades de cooperación con los miembros de la comunidad educativa.
- Aplicar conocimientos teóricos a contextos concretos.
- Reflexionar sobre los resultados obtenidos, y sobre las actitudes, actuación, conocimientos y habilidades del alumnado.

## Evaluación Docente

<b>Semestre Académico:</b>	MAYO/OCTUBRE
<b>Nivel:</b>	2019
<b>Asignatura:</b>	
<b>Fecha:</b>	
 <b>Parámetros o Rangos a ser Evaluados.</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programación:</li> <li>- Presentación de Contenidos</li> <li>- Motivación a lo largo del Proceso Educativo</li> <li>- Actividades en el Aula.</li> </ul>	

INDICADORES	ALTERNATIVAS			
	Si		No	
Entrega el sílabo de la asignatura al inicio del curso				
INDICADORES	ALTERNATIVAS			
	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Presenta los temas con mucha claridad				
Comunica claramente los temas de la clase				
Responde la duda de los estudiantes en clases				
Expresa expectativas positivas a los estudiantes				
Explica los criterios de evaluación de la asignatura				
Evalúa adecuadamente la materia (corresponde a la materia dada)				
Evalúa la clase o exposición dada				
Atiende dudas académicas de los estudiantes fuera de clases (tutorías)				
Realiza actividades de recuperación				
Realiza actividades de refuerzo con los estudiantes (retroalimentación)				
Indica normas de comportamiento clara para todos en clases				
Es respetado por los estudiantes del curso				
Realiza clases activas y dinámicas				
Realiza frecuentes trabajos en aula grupales				
Es flexible y entiende la situación de los estudiantes				
Explica adecuadamente los temas a ser tratados en la clase				
Posee conocimientos de los temas a tratar				
Es claro al explicar sus clases				
Maneja el auto aprendizaje				

Trata a los alumnos con respeto y cortesía				
Propicia la no discriminación entre los compañeros del curso				
Toma en cuenta las sugerencias, opiniones y criterios de los alumnos				
El docente asiste con puntualidad a dictar sus clases				
Las clases impartidas por el docente, son interesantes porque tratan temas llamativos				
En las clases, existe participación de los estudiantes				
Empieza y termina la clase a la hora indicada				
Desarrolla los temas propuestos en el tiempo indicado				
Califique el desempeño del docente				
<b>RECURSOS DEL DOCENTE</b>	<b>Computadora y Proyector</b>	<b>Pizarra</b>	<b>Papelotes</b>	<b>Otros*</b>
¿Cuál de los siguientes recursos usa el docente para el desarrollo de la clase? *En el caso de elegir otros especifique				
<b>NIVEL DE ACEPTACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO**</b>		
Le gustaría volver a recibir clases con su docente(Si/No**)				
En el caso de responder NO, describa ¿Por qué?				
Sugerencias para el docente				
<b>Revisado por: VICERRECTOR I.S.T.</b>	<b>Aprobado por: RECTOR I.S.T.</b>			

**Elaborado por:** Tapia, Belén

Además, dentro de esta sección, se debe tomar en cuenta que, al tratarse del desempeño individual de los colaboradores de la organización, se debe cumplir con los siguientes objetivos.

**Etapa 3.-** Definir los objetivos e indicadores a nivel Micro, de acuerdo a la situación evidenciada.

**Tabla 38** Objetivos del nivel Micro

<b>MICRO</b>				
<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Criterios de evaluación.</b>
Definir responsables para cada una de las comisiones administrativas y académicas para el correcto desenvolvimiento estudiantil, dentro y fuera de la IES.	Responsables de las unidades	Asignación de responsabilidades.	Semestral	Responsables de cada comisión/N° de unidades.
Elaborar un manual para el desarrollo de los proyectos, sean de carácter estudiantil o docente.	Manual de proyectos	Manuales o guías para la elaboración de proyectos de cada unidad.	Semestral	N° de manuales o guías/ N° de instructivos.
Incorporar mecanismos para fomentar un buen clima laboral, promoviendo el aseguramiento de calidad institucional.	Satisfacción del cliente interno.	Encuestas sobre clima laboral.	Semestral	Personal académico y administrativo evaluado/ Total del personal evaluado.
Controlar permanentemente el desarrollo de los procesos, acorde a los lineamientos y normas establecidas en la IES.	Mejora de los procesos individuales y colectivos.	Cumplimiento de actividades.	Semestral	Proceso evaluados/Total procesos establecidos.

**Elaborado por:** Tapia, Belén

- **Modelo Operativo**

En este apartado se presenta de manera gráfica, la secuencia en que se operativizará el modelo de desempeño en mejora de la capacidad de respuesta dentro de cada establecimiento, haciendo mención a los tres niveles de atención: Mega, Macro y Micro.

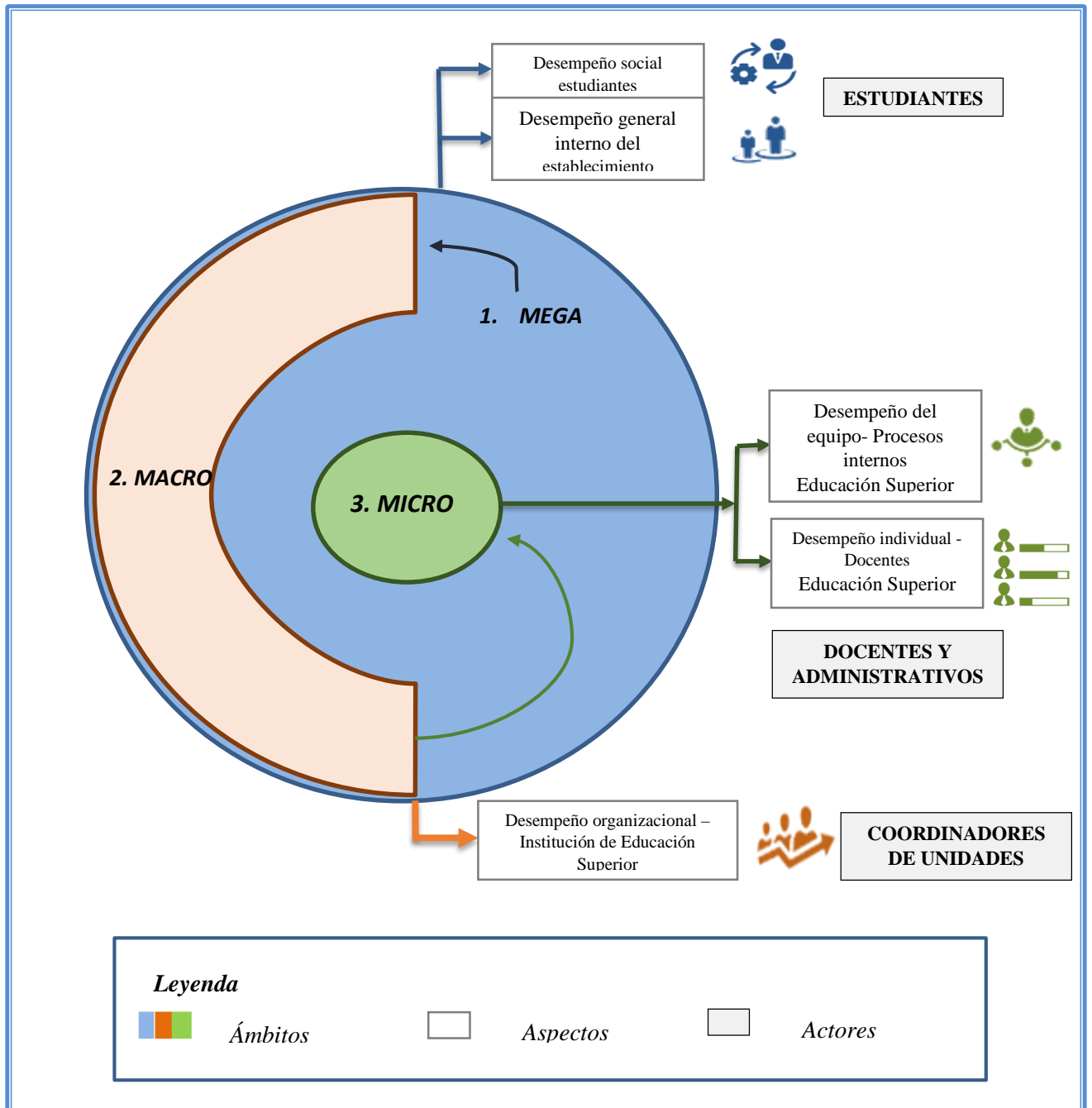
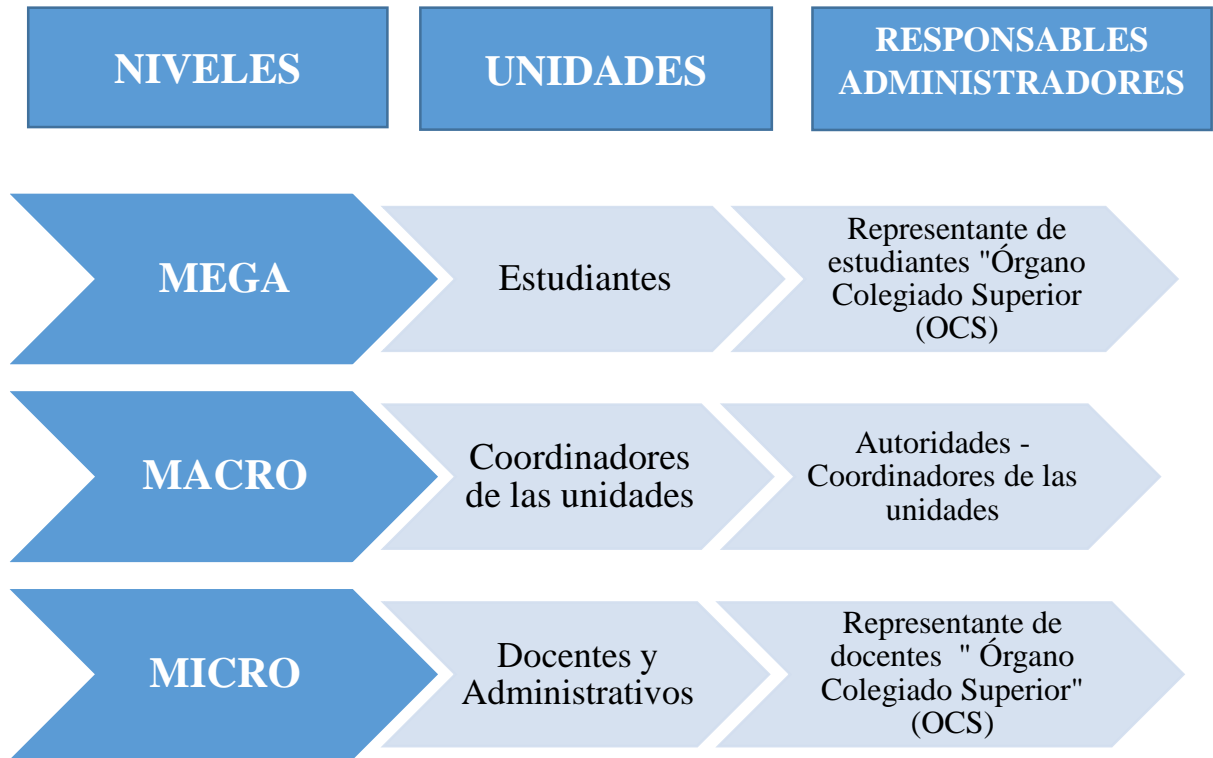


Figura 26 Diseño del Modelo de Megaplanificación adaptado a la educación de nivel superior tecnológico.

Elaborado por: Tapia, Belén, a partir del Modelo de Megaplanificación de Kaufman (2004).

- **Administradores de la propuesta**

Los Administradores de la presente propuesta estarán delegados de acuerdo a cada uno de los niveles que conforma el modelo de desempeño.



**Figura 27** Administradores de la propuesta por cada unidad  
**Elaborado por:** Tapia, Belén



## 7. Bibliografía

- Aguilar Villanueva, L. (2006). *Gobernanza y gestión pública*.
- Aldana, L. A., Álvarez, M. P., Bernal, C. A., Díaz, M. I., González, C. E., Galindo, O. D., y otros. (2011). *Administración por calidad*.
- Alles, M. (2005). Desempeño por competencias - Evaluación de 360°. *Desempeño por competencias - Evaluación de 360°*. (G. S.A, Ed.) Buenos Aires, Argentina.
- Alzate, J. (01 de Octubre de 2009). *Eumed*. Recuperado el 14 de Octubre de 2018, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009d/616/Gestion%20publica.htm>
- Aranda. (2007). *Planificación Estratégica Educativa* (2da. ed. ed.). Quito, Ecuador: Abya-Yala.
- Ares Parra, A. (17 de Mayo de 2010). *E-Prints Complutense*. Recuperado el 10 de 03 de 2019, de E-Prints Complutense: [https://eprints.ucm.es/10670/1/LAS\\_20ORGANIZACIONES\\_20COMO\\_20SISTEMAS\\_%28Psicologia\\_Grupos%29.pdf](https://eprints.ucm.es/10670/1/LAS_20ORGANIZACIONES_20COMO_20SISTEMAS_%28Psicologia_Grupos%29.pdf)
- Arnoletto, E. (2009). *Eumed*. Recuperado el 12 de Octubre de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/550/La%20gestion%20operativa.htm>
- Arriaga, R. (Julio de 2002). <https://repositorio.cepal.org>. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5582/1/S0260445\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5582/1/S0260445_es.pdf)
- Atrio, J. L., & Piccone, M. S. (2008). De la Administración Pública a la Gerencia Pública. El porqué de la necesidad de gestionar la transición. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 182.
- Bernández, M. (23 de Marzo de 2019). <http://webcache.googleusercontent.com>. Recuperado el 27 de Marzo de 2019, de <http://webcache.googleusercontent.com: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.expert2business.com/itson/clase1hpt.htm&safe=active>
- Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2006). *Indicadores de desempeño en el sector público*. United Nations Publications.
- Bustamante Figueroa, N. S. (11 de febrero de 2012). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/nataliasuarez-bustamante/2012/02/11/%C2%BFque-es-el-metodo-delphi/>
- CACES. (Agosto de 2018). *Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior*. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior:

<https://www.caces.gob.ec/documents/20143/152061/POL%C3%8DTICA+D+E+EVALUACI%C3%93N+INSTITUCIONAL+DE+UNIVERSIDADES+Y+ESCUELAS+POLIT%C3%89CNICAS+EN+EL+MARCO+DEL+SISTEM+A+DE+ASEGURAMIENTO+DE+LA++CALIDAD+DE+LA+EDUCACI%C3%93N+SUPERIOR++PRESENTACI%C3%93N.pdf/77a6>

- Castillo Bautista , R., & Juárez Anguiano, A. (2008). *eumed.net\_Enciclopedia virtual*. Malaga: EUMEDNET.
- CEAACES. (2016). *Informe General de la Evaluación de los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos*. Quito: CEAACES.
- Chavez, M. (1994). *Tecnologías sociales, Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional*.
- Chiavenato, I. (Noviembre de 1999). *Administración de Recursos Humanos*. (M. G. Hill, Ed.) Recuperado el 11 de Marzo de 2019, de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Christopher Hood & Guy Peters. (2014). The Middle Aging of New Public Management: Into the Age of Paradox? 267-282.
- Cienfuegos, I. (2016). *Manual de Administración Pública*.
- Consejo de Educación Superior CES. (2010). *LEY ORGANICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. Quito, Ecuador.
- Consejo de Educación Superior CES. (2015). *Reglamento de los Institutos y Conservatorios Superiores*. Quito.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito.
- Cordoba, M. (2009). *Finanzas públicas: soporte para el desarrollo del estado*. Ecoe Ediciones.
- Echebarría, K., & Mendoza, X. (1999). *La especificidad de la gestión pública: el concepto de management público. De burócratas a gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del Estado*. Wahington, DC: IDB Bookstore.
- Figueroa, L. (2005). Equipos de trabajo y trabajo en equipo: La organización como una red de relaciones y conversaciones. Valparaiso, Chile. Recuperado el 09 de 03 de 2019, de [http://biblioteca.ucv.cl/site/colecciones/manuales\\_u/Equipos\\_de\\_Trabajo.pdf](http://biblioteca.ucv.cl/site/colecciones/manuales_u/Equipos_de_Trabajo.pdf)
- Garbanzo, G. M. (2008). CALIDAD Y EQUIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICA. ASPECTOS POR CONSIDERAR EN SU INTERPRETACIÓN. *Redalyc.org*, 21.

- Gestiopolis. (28 de Noviembre de 2013). *Gestiopolis*. Recuperado el 02 de Octubre de 2018, de Control de calidad en el servicio al cliente:  
<https://www.gestiopolis.com/control-de-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente/>
- Gutiérrez Rodríguez, J. M., & Lagarda Leyva, E. A. (Julio de 2016). *La tecnología del desempeño Humano y cómo influye en la mejora del desempeño de las Organizaciones, una reflexión sobre los modelos de procesos*. Recuperado el 11 de Marzo de 2019, de ientific Institute, ESI:  
<http://eujournal.org/index.php/esj/article/viewFile/7762/7483>
- Hernández y Coello. (2006). *El proceso de investigación científica*. Editorial universitaria.
- Juran, J. (1990). *Planificación para la calidad*. Díaz de Santos.
- Kaufman, R. (2004). *Planificación mega: Herramientas prácticas para el éxito organizacional*.
- Ledesma, R., Molina, G., & Valero, P. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: Un programa basado en gráficos dinámicos.
- Melero, N. (17 de Diciembre de 2011). *El paradigma crítico y los aportes de la investigación acción participativa en la transformación de la realidad social: Un análisis de las ciencias sociales*. Recuperado el 13 de Octubre de 2018, de Universidad de Sevilla:  
[https://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art\\_14.pdf](https://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf)
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de la calidad total en la administración pública*. Ediciones Díaz.
- Navarro Arvizu, E. M. (05 de Febrero de 2014). *Instituto Tecnológico Sonora*. Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de  
<https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/tesis-doct/tesiselbamyriam.pdf>
- Peralta, J. (2009). *Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio*.
- Ramírez, Á. (2012). Innovación en las organizaciones y servicios públicos: ¿El eslabón perdido? Bases para la transición hacia un modelo de innovación abierta y colaborativa. *Estado, Gobierno, Gestión Pública*, 18-20.
- Roa, A. (2003). *Google Académico*. Obtenido de  
[https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502\\_doc\\_academico8.pdf](https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_doc_academico8.pdf)
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional robbins*. (S. D. University, Ed.) Recuperado el 15 de Marzo de 2019, de  
<https://es.slideshare.net/sanamuro/comportamiento-organizacional-robbins-stephen-p7ma-edicin>

- Sánchez, P. S. (Julio de 2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral en la empresa Buon Giorno*. Recuperado el 14 de Marzo de 2019, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2019). *Diccionario de la Gestión Pública*. Recuperado el 28 de marzo de 2019, de Diccionario de la Gestión Pública: <http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/index.php?c=8&categoria=2&articulo=2351>
- Soria Romo, R. (2004). *La construcción del Sistema Nacional de Coordinación Fiscal: Poder y toma de decisiones en una esfera institucional*. Recuperado el 5 de Febrero de 2019, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/rsr/3f.htm>
- Thompson, I. (Noviembre de 2007). *Tipos de Organizaciones*. Recuperado el 10 de 03 de 2019, de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-organizaciones.html>
- UNESCO. (Junio de 1998). *UNESCO*. Recuperado el 9 de Octubre de 2018, de [www.mardias.net](http://www.mardias.net)
- Universidad autónoma del Estado de México. (2011). *Democracia y gestión pública*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Valenzuela, N. L., Buentello, C. P., & Gomez, L. A. (Noviembre de 2016). *Red Internacional de investigadores en competitividad Memoria del X Congreso*. Obtenido de <https://riico.net/index.php/riico/article/view/1342/1012>
- Vargas Quiñones, M. E., & Vega, L. A. (2007). *Calidad en el servicio*. Universidad de la Sabana.
- Villanueva, L. (2015). *Gobernanza y Gestión Pública. Fondo de cultura económica*.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler. (2009). *Marketing de Servicios* (Quinta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.

## 8. Anexos

### Anexo 1 Descripción sistemas de aseguramiento de la calidad por país

	Sistema de Aseguramiento de la Calidad	Habitantes (2010/11)	PIB per cápita (2010)	Índice De Desarrollo Humano (PNUD - 2010/11)		Nº IES (Todas)	Nº IES Universitarias	Gasto público en Educación Superior	% población con <2USD-PPP x día
ARGENTINA	Si	40.091.359	15.200	0,78	Alto	2.205	113	0,9%	11,3
CHILE	Si	17.248.450	15.200	0,78	Alto	177	60	0,3%	2,4
COLOMBIA	Si	46.050.630	9.683	0,69	Alto	292	80	1,1%	27,9
COSTA RICA	Si	4.615.518	7.851	0,73	Alto	80	56	1,2%	8,6
ESPAÑA	Si	47.021.031	30.400	0,86	Muy Alto	5.315	78	1,1%	**
MÉXICO	Si	112.336.538	14.115	0,75	Alto	2.573	2571	0,5%	4,8
PORTUGAL	Si	10.623.000	21.473	0,80	Muy Alto	146	59	0,9%	**
BELGICA	En fase inicial	10.839.905	37.624	0,87	Muy Alto	-	-	1,1%	-
BRASIL	En fase inicial	190.732.694	11.019	0,72	Alto	2.314	186	0,8%	12,7
ECUADOR	En fase inicial	14.483.499	8.400	0,72	Alto	72	61	-	12,8
PANAMA	En fase inicial	3.405.813	13.438	0,77	Alto	50	39	0,9%	17,8
PARAGUAY	En fase inicial	6.530.000	5.176	0,67	Medio	89	52	0,8%	14,2
PERU	En fase inicial	29.797.694	9.335	0,73	Alto	1.120	100	0,4%	18,5
URUGUAY	En fase inicial	3.368.595	13.988	0,87	Alto	18	5	0,6%	4,2
BOLIVIA	En proceso	10.426.160	4.800	0,66	Medio	816	85	1,5%	30,3
ITALIA	En proceso	60.626.442	31.027	0,85	Muy Alto	109	89	0,6%	-
VENEZUELA	En proceso	29.450.000	12.374	0,74	Alto	170	58	1,6%	10,2

**Fuente:** Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica – Educación Superior, 2012

## **Anexo 2 Fundamentación Legal**

La presente investigación está fundamentada de manera principal en la expedición de la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el art. 211.- (Reformado por el Art. 6 de la Enmienda s/n, R.O. 653-S, 21-XII-2015).- La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.

Art. 212 del mismo reglamento: Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos.
2. (Reformado por el Art. 7 de la Enmienda s/n, R.O. 653-S, 21-XII-2015).- Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos sujetos a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la Fiscalía General del Estado.
3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones.
4. Asesorar a los órganos y entidades del Estado cuando se le solicite.

En este sentido, cada institución de carácter público, poseen objetivos como elementos sustanciales que deben cumplirlos y a la vez deben ser evaluados los impactos de dicha gestión; sin embargo, la gestión de cada uno de estos organismos de estado, no cuentan con una estructura definida, por tanto cada una de ellas, ejecuta sus funciones de la manera más adecuada acorde a sus necesidades.

El Título VII, del Régimen del Buen Vivir, en su sección primera Educación indica:

Art. 347.- Será responsabilidad del Estado:

1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento necesario de las instituciones educativas públicas.

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 351.- El sistema de educación superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Art. 352.- El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados.

Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro.

Art. 353.- El sistema de educación superior se regirá por:

1. Un organismo público de planificación, regulación y coordinación interna del sistema y de la relación entre sus distintos actores con la Función Ejecutiva.
2. Un organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de instituciones, carreras y programas, que no podrá conformarse por representantes de las instituciones objeto de regulación.

Art. 354.- Las universidades y escuelas politécnicas, públicas y particulares, se crearán por ley, previo informe favorable vinculante del organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema, que tendrá como base los informes previos favorables y obligatorios de la institución responsable del aseguramiento de la calidad y del organismo nacional de planificación.

Los institutos superiores tecnológicos, técnicos y pedagógicos, y los conservatorios, se crearán por resolución del organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema, previo informe favorable de la institución de aseguramiento de la calidad del sistema y del organismo nacional de planificación.

La creación y financiamiento de nuevas casas de estudio y carreras universitarias públicas se supeditarán a los requerimientos del desarrollo nacional.

El organismo encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema y el organismo encargado para la acreditación y aseguramiento de la calidad podrán suspender, de acuerdo con la ley, a las universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores, tecnológicos y pedagógicos, y conservatorios, así como solicitar la derogatoria de aquellas que se creen por ley.

Por otra parte, dentro de la sustentación legal es importante, analizar la reglamentación existente dentro del sistema de educación superior, para lo cual, se debe conocer, de qué manera se gestiona la educación pública desde las diferentes unidades.

Según, la Ley Orgánica De Educación Superior (2010), título II, Autonomía responsable de las universidades y escuelas politécnicas, Capítulo 2, expide, Art. 20.- Del Patrimonio y Financiamiento de las instituciones del sistema de educación superior.- En ejercicio de la autonomía responsable, el patrimonio y financiamiento de las instituciones del sistema de educación superior estará constituido por:

- d) Las asignaciones que corresponden a la gratuidad para las instituciones públicas;

Concordancias:

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008, Arts. 355 Art. 23.- Garantía del financiamiento de las instituciones públicas de educación superior.- De conformidad con la Constitución de la República del Ecuador y la presente Ley, el Estado garantiza el financiamiento de las instituciones públicas de educación superior, el que constará obligatoriamente en el Presupuesto General del Estado que se aprueba cada año.



Otro Reglamento en el que se fundamenta la educación superior es el Reglamento de Régimen Académico, el cual en el Título I Ámbitos y Objetivos señala:

Artículo 3.- Objetivos.- Los objetivos del régimen académico son:

- a. Garantizar una formación de alta calidad que propenda a la excelencia y pertinencia del Sistema de Educación Superior, mediante su articulación a las necesidades de la transformación y participación social, fundamentales para alcanzar el Buen Vivir.
- b. Regular la gestión académica-formativa en todos los niveles de formación y modalidades de aprendizaje de la educación superior, con miras a fortalecer la investigación, la formación académica y profesional, y la vinculación con la sociedad.

De la misma manera, se menciona otra normativa que respalda la investigación como es el Reglamento de los Institutos y Conservatorios Superiores (2015), Título I, Capítulo I, expide en el Art 2.- De la naturaleza.- Los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y conservatorios superiores son instituciones de educación superior, sin fines de lucro, dedicadas a la formación académica en los niveles de educación técnica y tecnológica superior y sus equivalentes en artes u otros campos del conocimiento, a la investigación con miras a la innovación técnica o tecnológica, a la investigación aplicada en pedagogía o a la investigación en artes, según sea el caso.

Estas instituciones de educación superior son por naturaleza públicas o particulares:

- a) Los institutos y conservatorios superiores públicos, son instituciones de educación superior sin fines de lucro. Se incluyen entre estas instituciones de educación superior los actualmente vigentes y los que fueren creados por el Consejo de Educación Superior (CES) por iniciativa de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) o de una universidad o escuela politécnica pública promotora.

En el caso de los institutos y conservatorios superiores públicos adscritos a la SENESCYT, tendrán la facultad de determinar su gestión académica siguiendo las

directrices de política pública que expida la Secretaría y dependerán financiera y administrativamente de dicha Cartera de Estado.

b) Los institutos y conservatorios superiores particulares, son instituciones de educación superior sin fines de lucro y con personería jurídica propia, creados por iniciativa de promotores que serán personas naturales o jurídicas de derecho privado. Estas instituciones tienen capacidad de autogestión administrativa y financiera.

El mismo reglamento en su Capítulo IV indica:

Artículo 48. Del proceso de supervisión de un instituto o conservatorio superior.- El proceso de supervisión de un instituto o conservatorio superior es una medida de carácter cautelar y temporal, resuelta por el CES con base en los informes del CEAACES, tendiente a solucionar problemas que atenten el normal funcionamiento de estas instituciones de educación superior; mantener la continuidad de los procesos; asegurar y preservar la calidad de gestión y, precautelar el patrimonio institucional, garantizando con ello el derecho irrenunciable de las personas a una educación de calidad, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, la LOES y su Reglamento General.

La supervisión de un instituto o conservatorio superior por parte del CES no suspende el funcionamiento de la institución supervisada, sino que busca elevar la capacidad de gestión institucional a través de la normalización, evitando los perjuicios a la comunidad institucional.

### Anexo 3 Encuestas a los estudiantes Perspectivas

#### ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS INSITUTOS SUPERIORES PÚBLICOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Estimado estudiante con la finalidad de conocer la calidad de servicio que brindan los Institutos de Educación Superior, estamos interesados en saber su opinión

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

#### INSTRUCCIONES:

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

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

**Malo (1) - Regular (2) - Aceptable (3) - Bueno (4) - Excelente (5)**

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

<b>TANGIBILIDAD.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</b>		Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
<b>T1</b>	El Instituto cuenta con las aulas necesarias y adecuadas para impartir clases					
<b>T2</b>	Las carreras ofertadas en el instituto cuentan con talleres y laboratorios específicos					
<b>T3</b>	El instituto cuenta con los recursos necesarios para lograr una formación de calidad en los alumnos.					
<b>T4</b>	El personal administrativo de la institución, ejecuta actividades de docencia.					

<b>FIABILIDAD.- Habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa.</b>		Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
<b>F1</b>	En la institución, las autoridades cumplen con el cronograma establecido para el desarrollo de las actividades institucionales					

F2	Las carreras que se ofertan en la institución son pertinentes, acorde a los sectores económicos desarrollados de la provincia.				
F3	Las asignaturas impartidas por los docentes, son acordes a su profesión				
F4	Los docentes del establecimiento tienen conocimiento de las asignaturas que imparten				
F5	Los docentes cuentan con experiencia suficiente para impartir clases.				
F6	El instituto oferta carreras que garantice la inserción laboral				
F7	La metodología de evaluación utilizada por el docente se ajusta a los contenidos desarrollados.				
F8	Las autoridades garantizan el bienestar estudiantil				

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA.- Disposición para ayudar a los alumnos y para prestarles un servicio rápido</b>		Malo	Regular	Acceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
C1	Los docentes en el instituto, entregan las notas de acuerdo a la programación realizada en el inicio del periodo lectivo					
C2	El personal docente y administrativo de la institución, están dispuestos a direccionar a los estudiantes.					
C3	La secretaría del instituto, brinda una respuesta ágil y oportuna en los tiempos ofrecidos.					
C4	La unidad de bienestar estudiantil, brinda un seguimiento constante a los estudiantes que se ausentan por más de una semana					
C5	El personal docente de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.					
C6	El personal administrativo de la institución, cuenta con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.					

<b>RESPONSABILIDAD.- Seguridad, conocimiento y atención del personal administrativo, docentes y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).</b>		Malo	Regular	Acceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
R1	Dentro del instituto, garantizan los derechos, equidad y transmiten confianza a sus estudiantes.					
R2	En la infraestructura en donde reciben clases, cuentan con medidas de seguridad.					
R3	Las autoridades, docentes y demás personal administrativo, mantienen un trato amable con los estudiantes.					
R4	Ha recibido algún tipo de obstáculo o limitación por parte de las autoridades y/o docentes que atente con su proceso formativo.					
R5	El personal: docente y administrativo, tiene el conocimiento suficiente sobre los procesos y actividades que se desarrollan en la institución.					
R6	El docente, para impartir la asignatura, tiene en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos.					

<b>CONFIANZA Y EMPATÍA.- Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrece el instituto a sus estudiantes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).</b>		Malo	Regular	Acceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
E1	El instituto, oferta sus carreras en horarios flexibles durante su proceso					

	formativo.					
E2	La institución ejecuta actividades para satisfacer las necesidades de formación de los alumnos.					
E3	Los docentes del instituto, apoyan al estudiante con clases personalizadas (tutorías) en el caso se requiera					
E4	El tiempo dedicado al estudio es coherente con el número de horas total del plan de estudios					
E5	El Instituto apoya y motiva actividades que fomenten el desarrollo de su perfil investigador.					

**Elaborado por:** Tapia, Belén

## Anexo 4 Encuestas a los estudiantes Expectativas.

### ENCUESTA PARA MEDIR LA EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE ESPERA DE LOS INSITUTOS SUPERIORES PÚBLICOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Estimado estudiante con la finalidad de conocer la *expectativa* de la calidad de servicio que espera recibir de los Institutos de Educación Superior, estamos interesados en saber su opinión

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

#### INSTRUCCIONES:

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

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

**Malo (1) - Regular (2) - Aceptable (3) - Bueno (4) - Excelente (5)**

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

<i>TANGIBILIDAD.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</i>		Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
<b>T1</b>	Qué el Instituto cuente con aulas necesarias y adecuadas para impartir clases					
<b>T2</b>	Qué las carreras ofertadas en el instituto cuenten con talleres y laboratorios específicos					
<b>T3</b>	Qué el instituto cuente con los recursos necesarios para lograr una formación de calidad en los alumnos.					
<b>T4</b>	Qué el personal administrativo de la institución, no ejecute actividades de docencia.					

<i>FIABILIDAD.- Habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa.</i>		Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
<b>F1</b>	Qué en la institución, las autoridades cumplan con el cronograma establecido para el desarrollo de las actividades institucionales					

F2	Qué las carreras que se ofertan en la institución sean pertinentes, acorde a los sectores económicos desarrollados de la provincia.					
F3	Qué las asignaturas impartidas por los docentes, sean acorde a su profesión					
F4	Qué los docentes del establecimiento tuviera el conocimiento de las asignaturas que imparten					
F5	Qué los docentes cuenten con experiencia suficiente para impartir clases.					
F6	Qué el instituto oferte carreras que garantice la inserción laboral					
F7	Qué la metodología de evaluación utilizada por el docente se ajuste a los contenidos desarrollados.					
F8	Qué las autoridades garanticen el bienestar estudiantil					

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA.- Disposición para ayudar a los alumnos y para prestarles un servicio rápido</b>		Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
C1	Qué los docentes en el instituto, entreguen las notas de acuerdo a la programación realizada en el inicio del periodo lectivo					
C2	Qué el personal docente y administrativo de la institución, estén dispuestos a direccionar a sus estudiantes.					
C3	Qué la secretaría del instituto, brinde una respuesta ágil y oportuna en los tiempos ofrecidos.					
C4	Qué la unidad de bienestar estudiantil, brinde un seguimiento constante a los estudiantes que se ausentan por más de una semana					
C5	Qué el personal docente de la institución, cuente con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.					
C6	Qué el personal administrativo de la institución, cuente con el tiempo necesario para atender las solicitudes del estudiante.					

<b>RESPONSABILIDAD.- Seguridad, conocimiento y atención del personal administrativo, docentes y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).</b>		Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
R1	Qué dentro del instituto, garanticen los derechos, equidad y transmitan confianza a sus estudiantes.					
R2	Qué en la infraestructura en donde reciben clases, cuenten con medidas de seguridad.					
R3	Qué las autoridades, docentes y demás personal administrativo, mantengan un trato amable con los estudiantes.					
R4	Qué no se exista ningún tipo de obstáculo o limitación por parte de las autoridades y/o docentes que atente con su proceso formativo.					
R5	Qué el personal: docente y administrativo, tuviera el conocimiento suficiente sobre los procesos y actividades que se desarrollan en la institución.					
R6	Qué el docente, para impartir la asignatura, tuviera en cuenta los intereses de los estudiantes y los conocimientos previos.					

<b>CONFIANZA Y EMPATÍA.-</b> <i>Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrece el instituto a sus estudiantes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).</i>		Malo	Regular	Acceptable	Bueno	Excelente
		1	2	3	4	5
<b>E1</b>	Qué el instituto, oferte sus carreras en horarios flexibles durante su proceso formativo.					
<b>E2</b>	Qué la institución ejecute actividades para satisfacer las necesidades de formación de los alumnos.					
<b>E3</b>	Qué los docentes del instituto, apoye al estudiante con clases personalizadas en el caso se requiera					
<b>E4</b>	Qué el tiempo dedicado al estudio sea coherente con el número de horas total del plan de estudios.					
<b>E5</b>	Qué el Instituto apoye y motive actividades que fomenten el desarrollo de su perfil investigador.					

**Elaborado por:** Tapia, Belén



## Anexo 5 Entrevista a los Expertos (autoridades de los IST)



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA

### MAESTRÍA EN FINANZAS PÚBLICAS

#### “LA GESTIÓN OPERATIVA PÚBLICA COMO ELEMENTO CLAVE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LOS INSTITUTOS TECNOLÓGICOS SUPERIORES PÚBLICOS DE TUNGURAHUA”

<b>ENTREVISTA A RECTORES / VICERRECTORES</b>
<b>TANGIBILIDAD</b> (Apariencia física, equipos, material de comunicación y su personal)
Para que en su gestión se brinde servicios de calidad;
¿Cuál considera que ha sido la mayor de las limitaciones para el desarrollo de sus actividades y cómo las ha gestionado?
<b>FIABILIDAD</b>
Para que en su gestión se brinden servicios de calidad;
¿Cuál es la mejor habilidad/herramienta que ha tenido disponible para ejecutar sus servicios en forma fiable y cuidadosa?
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>
Para que en su gestión se brinden servicios de calidad;
¿Cuál ha sido uno de los elementos claves para que desde institución se brinde una respuesta rápida a los requerimientos de los estudiantes?
<b>RESPONSABILIDAD</b>
Para que en su gestión se brinden servicios de calidad;
¿Cuáles han sido las medidas que se han implantado para inspirar seguridad,

conocimiento, credibilidad y confianza a sus estudiantes como usuarios de sus servicios?

**CONFIANZA Y EMPATÍA.**

Para que en su gestión se brinden servicios de calidad;

¿Qué estrategias se han implementado para incrementar el alumnado y a la vez fidelizar a los estudiantes actuales, en la institución que usted regenta?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Elaborado por: Tapia, Belén

**Anexo 6 Resultado de brechas – Modelo Servqual.**

Dimensión	N de elementos	PERSPECTIVA		EXPECTATIVA		BRECHA	
		Alfa de Cronbach	Media	Alfa de Cronbach	Media	ALFA-CROM	MEDIAS
<b>Tangibilidad</b>	3	0,551	7,1	0,840	13,0	<b>-0,289</b>	<b>-5,9</b>
<b>Fiabilidad</b>	8	0,882	31,9	0,902	35,0	<b>-0,020</b>	<b>-3,1</b>
<b>Capacidad de respuesta</b>	5	0,831	18,1	0,844	21,7	<b>-0,013</b>	<b>-3,5</b>
<b>Responsabilidad</b>	4	0,847	15,4	0,843	17,6	<b>0,004</b>	<b>-2,2</b>
<b>Confianza o empatía</b>	4	0,861	15,1	0,831	17,7	<b>0,030</b>	<b>-2,6</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Tapia, Belén