

**Criterios para el fortalecimiento de la calidad de servicio al usuario de servicios de educación superior. Caso estudio UF**

*Criteria for strengthening the quality of service to the user of higher education services. UF case study*

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0188>

**Lisette Juleysi Vacacela Conforme<sup>1\*</sup>**

<https://orcid.org/0000-0002-0552-8483>

[direccion.vinculacion@formacion.edu.ec](mailto:direccion.vinculacion@formacion.edu.ec)

**Recibido:** 06/02/2023

**Aceptado:** 15/05/2023

**RESUMEN**

El presente documento pretende el desarrollo de un análisis sobre la gestión administrativa en satisfacción de calidad del servicio a los estudiantes del Instituto Tecnológico de Formación (ITF). La metodología utiliza un enfoque mixto, recolectando datos mediante un cuestionario a 388 estudiantes, vía internet, estructurado a partir de las dimensiones e indicadores pertinentes a la técnica SERVPERF. Los resultados reportan para la gestión administrativa un 0,981 sobre la satisfacción de la calidad que tiene el estudiante de los servicios que recibe por parte del ITF. Con base a estos resultados se desarrolló la propuesta de creación del Centro de Acompañamiento Estudiantil, que tiene como funciones promover un canal de comunicación entre estudiantes, autoridades y entes administrativos institucionales; y asesoramiento de los estudiantes en diferentes procesos de gestión académica.

**Palabras Clave:** SERVPERF, Calidad en Educación Superior, Instituto Tecnológico de Formación, Gestión administrativa educativa, Evaluación de la calidad

1. Instituto Tecnológico Universitario de Formación (UF)- Ecuador

\* Autor de correspondencia: [direccion.vinculacion@formacion.edu.ec](mailto:direccion.vinculacion@formacion.edu.ec)

## ABSTRACT

This document aims to develop an analysis on administrative management in satisfaction of service quality for students of the Technological Training Institute (ITF). The methodology uses a mixed approach, collecting data through a questionnaire to 388 students, via the Internet, structured from the dimensions and indicators relevant to the SERVPERF technique. The results report for the administrative management a 0.981 on the satisfaction of the quality that the student has of the services that he receives from the ITF. Based on these results, the proposal for the creation of the Student Accompaniment Center was developed, whose functions are to promote a channel of communication between students, authorities and institutional administrative entities; and counseling for students in different academic management processes.

**Keywords:** SERVPERF, Quality in Higher Education, Technological Training Institute, Educational administrative management, Quality evaluation

## INTRODUCCIÓN

La creciente importancia del conocimiento, la investigación y la innovación están cambiando el papel social de las universidades en el mundo globalizado (Välímää & Hoffman, 2008). En efecto, existen una diversidad de cambios que dinamizan las interacciones organizacionales y moldean matrices de opiniones y estructuras sociales. Ello, sin duda, demanda del sector educativo una reinvencción permanente. En este contexto, la Educación superior es uno de los componentes fundamentales de los sistemas educativos nacionales y reviste una gran importancia para el desarrollo económico y social de los países. Al respecto, cabe destacar lo planteado por García (2011) cuando expresa:

La educación superior juega un papel fundamental, por lo que la UNESCO ha adoptado el termino de sociedad del conocimiento y está llamada a cumplir una función central en la transformación del mundo, no solo a nivel local, regional, nacional, sino también a nivel internacional, con el fin de contribuir en la construcción de una ciudadanía global. (p.34)

Es evidente, entonces, que estas transformaciones, en búsqueda de la ciudadanía global, han sido trascendentales y a su vez muy dinámicos y acelerados, lo cual, obliga a las Instituciones de Educación Superior (IES) a fortalecer, de manera permanente, su modelo educativo; en correspondencia con la dinámica política, económica, cultural, ciencia e innovación.

En función de ello, las Instituciones de Educación Superior se constituyen, entonces, en organizaciones sociales orientadas a la concreción de procesos educativos de formación que persigan la configuración del capital humano, fundamentado en una educación de calidad y que asegure el cumplimiento de los diversos parámetros académico-administrativos, equidad, democracia y desarrollo entre los actores educativos: autoridades, profesores, alumnos y sociedad en general.

Todo ello, dentro de un marco tecnológico cambiante tal como lo expresa González (2000) cuando pone de manifiesto:

Estos restos se encuentran presentes en todas las instituciones de educación superior mediante el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en el ámbito educativo, originando la necesidad en los docentes e instituciones de aprovecharlas al máximo para apoyar y facilitar el aprendizaje de los estudiantes. (p.12)

Por tanto, se infiere que los grandes avances en ciencia y tecnología conllevan el desarrollo de novedosos medios y mecanismos de comunicación, que inciden y moldean áreas del conocimiento y desempeño humano en toda la sociedad.

En este sentido, el sector educativo no escapa de esta dinámica y, con base a la misma, busca trazar directrices y políticas educativas que se orienten a la formación de estudiantes con competencias en el uso de la TIC y su promoción, entre la comunidad universitaria, sentando las bases para la concreción de la calidad educativa.

Al respecto, Sigalés (2001) manifiesta que:

Se logra establecer que la calidad educativa en los procesos de aprendizaje no depende directamente de la tecnología, sino cómo se usan para el mejor desarrollo de las diferentes innovadoras con las mismas, es decir, la calidad educativa depende del método de enseñanza en cual se encuentra, integrando la tecnología y las actividades de aprendizaje que realizan los alumnos con los recursos tecnológicos ofrecidos. (p.3)

Efectivamente, la calidad educativa apunta no solo a contar con una amplia gama de mecanismos tecnológicos inmersos en la planificación educativa, sino también en función del uso y calidez impregnada en el acompañamiento del estudiante en su proceso de formación, por parte de los actores educativos, de cara a la demanda y expectativas sociales. Tal como afirma Mora (2004):

La realidad, es que el mundo actual es el producto de los desarrollos científicos y tecnológicos que están en el contexto evolutivo de la vida humana y dentro de ella la sociedad como garante de este proceso genera necesidades a las que la educación superior debe responder y direccionar su trabajo hacia la producción de saberes en función de los requerimientos reales y vigentes de la sociedad, ya que la generación y el aprendizaje de esos saberes depende de la relación sujeto mundo, en un proceso de enseñanza aprendizaje. (p.11)

Por tanto, la Universidad, como institución ejerce un rol muy significativo en la sociedad como un espacio para la conciencia crítica de la misma, desde la perspectiva de su autonomía y la libertad académica para el ejercicio de sus competencias. Desde este ámbito, las Instituciones de educación Superior requieren de una estructura organizativa flexible que les permita a los actores educativos operar con eficiencia y eficacia, en función de los principios y postulados vigentes en el ordenamiento legal que rige la materia y las teorías que sustentan el

ejercicio educativo; todo ello, con el fin de ofrecer un servicio óptimo, determinado en calidad educativa como premisa y que impregne todos los procesos académico-administrativos en el marco de la digitalización de los mismos. Es importante aclarar que, en la educación superior, los estudiantes son los clientes y las Instituciones de Educación Superior (IES) deben proveer a los estudiantes los procesos de registro, servicios de transcripción, orientación profesional y servicios de apoyo académico (Seeman & O'Hara, 2006).

Por tanto, para las IES, desde la perspectiva de una gestión administrativa, tendrá como propósito la satisfacción de las necesidades de los clientes, en cuyo caso serán los estudiantes en este caso, mediante herramientas tecnológicas que favorezcan el acceso a servicios educativos que coadyuven en el desarrollo adecuado de su proceso formativo.

En este orden, para el caso Ecuador, los procesos de las IES son regulados por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), la cual, registró en el país, para el año 2018 un total de 59 universidades y escuelas politécnicas, así como 241 institutos técnicos y tecnológicos. En este sentido, el registro de matrícula para el período correspondiente entre los años 2012 y 2016 creció de forma acumulada en un 7%, alcanzando en 2016 un registro de 594.106.

De ello puede inferirse que la demanda por educación superior es creciente, al igual que la oferta, cristalizada en una reforma a la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en su Registro Oficial No.297-, que habilita a Institutos Técnicos Superiores a emitir títulos de tercer nivel. Esto coincide con lo planteado por Melo-Becerra, Ramos-Forero y Hernández-Santamaría (2017) al expresar: “durante las dos primeras décadas del siglo XXI el número de estudiantes matriculados se ha incrementado en la formación técnica y tecnológica”. (p.2); por lo cual, puede inferirse la importancia de estas organizaciones en el marco de las Instituciones de Educación Superior en el país.

En este contexto, el Instituto Tecnológico de Formación (ITF), existe un incremento de estudiantes de aproximadamente 38,7%, según los datos del departamento de Secretaría General del instituto. Ello, refleja una creciente proyección que resulta muy significativa en la prevención de los aspectos que refieren la gestión administrativa del proceso educativo y pueda centrarse los esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios de atención al estudiante.

En consonancia con ello, en el marco de la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19 en el presente año, el ITF pasó a desarrollar las clases presenciales y semipresenciales, bajo una modalidad en línea, lo que provocó un cambio radical en la organización de funciones del personal administrativo y docente con el objetivo de alcanzar el óptimo desempeño en esta nueva modalidad y evitar la deserción de estudiantes durante el primer periodo académico 2020.

De allí que la presente investigación tiene como premisa fundamental la realización de un estudio de la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario de servicios de educación superior, tomando como caso estudio a la citada institución.

## METODOLOGIA

De acuerdo con la problemática en cuestión se refleja en el efecto que la Gestión Administrativa Educativa del Instituto Tecnológico de Formación (ITF) tiene en la percepción de calidad por parte del estudiante. La finalidad es evaluar dicha incidencia para determinar si la gestión administrativa de los directivos del ITF está cumpliendo los objetivos planteados en términos de calidad de servicio al alumno, a fin de realizar propuestas correctivas para mejorar la calidad del servicio. Dicha propuesta se plasma a través de la implementación de un Centro de Acompañamiento Estudiantil para el mejoramiento de la calidad del servicio.

En cuanto al enfoque, la presente investigación centra su posición desde la perspectiva cuantitativa (Bernal, 2010), desarrollada durante el periodo enero y junio 2020, es decir que tiene un corte transeccional y se llevará a cabo con los estudiantes del ITF, a quienes se les aplicará la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario enviado a través de correo electrónico, con carácter anónimo para facilitar la confiabilidad de las respuestas.

La evaluación de la calidad y la satisfacción del usuario de servicios educativos es un tema ampliamente abordado y existen muchos insumos teóricos para su desarrollo. En esta investigación se utilizará como instrumento para la recolección las dimensiones contempladas para la evaluación de la calidad en educación superior de los autores Đonlagić y Fazlić (2015). Aunque los autores utilizan la metodología aplicada para SERVQUAL, es decir evaluando las diferencias entre las expectativas y las experiencias; en este caso la metodología aplicada del SERVPERF, tal como lo explican Cronin & Taylor (1994) se evalúa la calidad de manera perceptiva a través de un solo levantamiento de datos. Las preguntas se presentan a través de una escala lineal de Likert. Aunque la escala Likert contempla siete valores, para este estudio se acoge la recomendación dada por los autores del estudio Đonlagić & Fazlić (2015) quienes sugieren una escala de cinco dígitos.

Para la recolección de los datos en campo, se aplicará un cuestionario estructurado que será enviado a los estudiantes del ITF. De la base de datos de estudiantes se enviará una encuesta vía Google Forms con las preguntas del cuestionario <https://forms.gle/r1ogyzbv3NFJqE7QA>. Una vez levantado los datos se procederá al análisis descriptivo, para finalmente corroborar las hipótesis de estudio a través del Programa Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS)

El número total de estudiantes del ITF es de 1820 a la cual se remitirá una encuesta vía on – line con el cuestionario referenciado para la investigación. Tomando en cuenta que la población de estudiantes del ITF no supera los 100.000 se puede argumentar que la población es finita, lo cual se toma en cuenta para la determinación del tamaño de la muestra. Se aplico la fórmula de población finita, dando como resultado 388 usuarios.

El método aplicado para el levantamiento de datos primarios será el cuestionario, la cual se realizará a través de un cuestionario enviado de manera aleatoria a través de correo electrónico a los estudiantes del ITF. Para el análisis de datos se aplicarán estadísticos descriptivos y tablas de frecuencia para presentar los resultados.

## RESULTADOS

### Resultados de los análisis descriptivos

El modelo de evaluación se conjuga con la estructura organizacional del ITF, considerando las actividades previstas en el marco legal vigente. Los resultados alcanzados en los indicadores de funcionalidad y suficiencia demuestran la capacidad tecnológica y la disponibilidad de los equipos de cómputo que posee la Institución, así como sus laboratorios equipados con la tecnología apropiada al servicio de los estudiantes y docentes para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje.

En este sentido, el criterio de Infraestructura está bajo la responsabilidad de la Dirección Administrativa, la cual, demuestra la base material que dispone el Instituto Superior Tecnológico de Formación para el desarrollo del proceso de enseñanza -aprendizaje y trata mediante los mejores mecanismos garantizar las condiciones de vida en la institución de los docentes, trabajadores y estudiantes.

El indicador de funcionalidad y suficiencia demuestran la capacidad tecnológica y la disponibilidad de los equipos de cómputo que posee el ITF, así como de sus laboratorios equipados con tecnología de punta al servicio de los estudiantes y docentes para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje.

De la misma manera, los datos resultantes corroboran la buena percepción del estudiante en este criterio pues, según los resultados de la evaluación, el 99,74%, es decir casi el total de la muestra manifestó estar de acuerdo con la gestión administrativa en temas relacionados a la infraestructura, equipamiento y metodología del personal académico.

Esto corresponde a las aulas equipadas con computadores y proyectores para el proceso de enseñanza – aprendizaje, lo cual señala el buen criterio que el estudiante tiene respecto a la gestión del ITF en este aspecto.

Efectivamente, la Institución cuenta con una infraestructura que favorece al indicador para la acreditación ya que posee adecuados puestos de trabajos para todos sus docentes de tiempo completo, seguridad en la prevención de accidentes e incidentes, accesibilidad para las personas con discapacidad, calidad de aulas cumpliendo con los estándares previstos en el modelo genérico, servicios higiénicos apropiados, espacios de bienestar estudiantil como cafetería y áreas de exposiciones, así como de descanso; desde la perspectiva de los participantes del estudio.

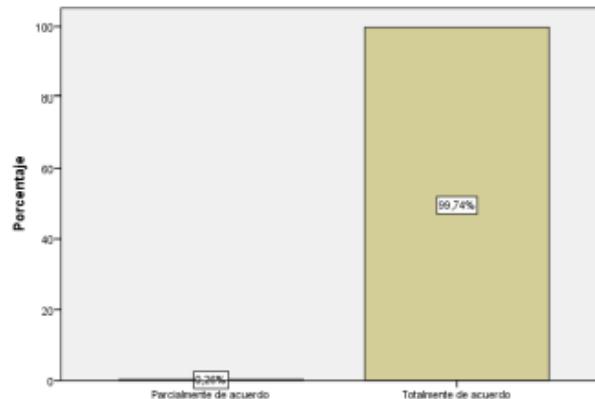
El Criterio de Ambiente Institucional está estructurado y orientado por tres grandes ejes, los cuales son: Rectorado, Vicerrectorado mediante la Comisión Académica, Investigaciones e Innovación y la Unidad de Bienestar Estudiantil.

El Rectorado es el responsable de la rendición de cuentas y del control del cumplimiento de los criterios en su condición de máxima autoridad y representante legal de la organización.

## Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

### Figura 1.

El Instituto cuenta con un proceso de gestión académica contemporánea para el proceso educativo



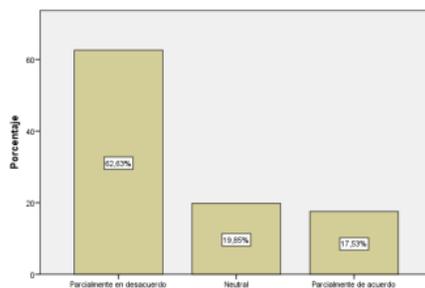
Fuente: Vacacela (2020)

La Figura 1 presenta los resultados del nivel de acuerdo de los encuestados con el criterio que el ITF cuenta con un proceso de gestión académica contemporáneo para el proceso educativo. Esta variable contempla la gestión de infraestructura, equipamiento y metodología del personal académico. Esto corresponde a las aulas equipadas con computadores y proyectores para el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Se infiere que el criterio de mayor frecuencia de respuesta 43 corresponde a totalmente de acuerdo, con el 99,74%, es decir casi el total de la muestra. Esto señala el buen criterio que el estudiante tiene respecto a la gestión del ITF en este aspecto.

### Figura 2.

Los procesos de asuntos estudiantiles son adecuados y de acuerdo con las necesidades de los estudiantes.

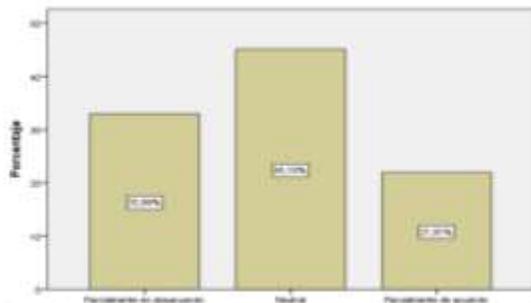


Fuente: Vacacela (2020)

La Figura 2 muestra la opinión del estudiante encuestado respecto a si los procesos de asuntos estudiantiles son adecuados y de acuerdo con las necesidades de los estudiantes. Se puede observar que el 62,63% de los encuestados está parcialmente en desacuerdo, el 19,85% se mostró neutral y finalmente el 17,53% está parcialmente de acuerdo. Los resultados de la evaluación de este criterio evidencian que se deben mejorar los procesos de asuntos estudiantiles, pues la opinión del encuestado no refleja un buen nivel de acuerdo con esta pregunta.

**Figura 3.**

Se informa oportunamente a los alumnos sobre la realización de determinadas actividades

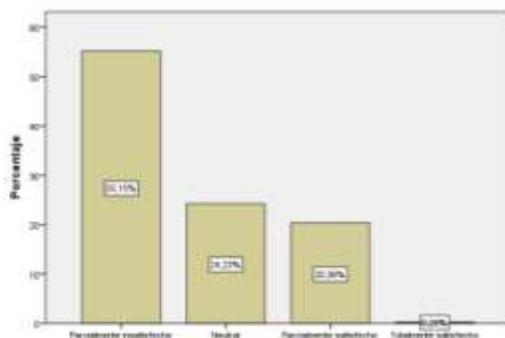


Fuente: Vacacela (2020)

La Figura 3 muestra el nivel de acuerdo del estudiante encuestado respecto a si se informa oportunamente a los estudiantes sobre la realización de las actividades programadas del ITF, como exámenes, presentaciones, seminarios, etc. Se puede observar que el 45,10% de los encuestados se muestra neutral en esta pregunta, el 32,99% se mostró parcialmente en desacuerdo y finalmente el 21,91% de la muestra está parcialmente de acuerdo con la información que provee el ITF al estudiante. Los resultados sugieren que la mayor parte de los estudiantes se mostró indiferente a esta cuestión. No obstante, resulta significativo atender los aspectos referidos a la comunicación aprovechando los recursos que brindan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

**Figura 5**

En términos generales señale su nivel de satisfacción con los servicios del instituto.



Fuente: Vacacela (2020)

La Figura 16 presenta el nivel de satisfacción general del estudiante respecto a los servicios que brinda el ITF. Se puede observar que el 55,15% de los encuestados está parcialmente insatisfecho con los servicios que recibe; el 24,23% se mostró indiferente; el 20,36% indicó estar parcialmente satisfecho y finalmente el 0,26% de la muestra está parcialmente insatisfecho con los servicios del ITF.

## DISCUSIÓN

El objetivo principal de este trabajo fue analizar la gestión académica y administrativa en relación con la satisfacción del servicio a los estudiantes del Instituto Tecnológico de Formación (ITF), un Instituto de Educación Superior ubicado en la ciudad de Guayaquil.

En primer lugar, se abordó la gestión desde una perspectiva gerencial, identificando los procesos de planificación, organización, ejecución, control y retroalimentación, los cuales forman parte de los valores institucionales del ITF. Estos valores reflejan un conjunto de conceptos fundamentales adoptados por la institución, en estrecha relación con su contexto cultural, social y económico, y tienen como objetivo promover la credibilidad y la confianza (Capriotti, 2013).

No se trata simplemente de enunciados teóricos, sino que los valores institucionales representan las cualidades y características que deben ser compartidas por todos los miembros de la comunidad educativa, como premisa para su crecimiento individual y colectivo.

En cuanto al diagnóstico de la situación actual del servicio ofrecido a los estudiantes del ITF, se concluye, a partir del estudio, que es necesario mantener una gestión administrativa centrada en la mejora constante de los servicios de apoyo académico y atención al cliente. Esto implica mantener la infraestructura y el equipamiento de las aulas, así como realizar una adecuada gestión de contratación de personal docente.

Según Espinoza y otros (2015), "la calidad en la educación es de suma importancia, ya que evalúa el rendimiento de las personas, incluyendo las decisiones y acciones para lograr un mejor desempeño" (p.56). Por lo tanto, los resultados indican que el servicio brindado por el personal administrativo es una fortaleza del ITF, lo que hace necesario mantener políticas y manuales que mantengan los estándares a largo plazo.

Por otro lado, los resultados del análisis SERVPERF sugieren que la dimensión de la comunicación es una debilidad que debe ser corregida. Se deben mejorar los sistemas de comunicación, aprovechando los recursos proporcionados por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Según el estudio realizado por Segura y otros (2021), el factor más influyente en la elección de una institución es el costo, las universidades privadas gestionan mejor la relación con los estudiantes y la satisfacción con la comunicación está relacionada con el compromiso que sienten los estudiantes actuales. Es esencial que las instituciones de educación superior cuenten con equipos de comunicación propios y valoren los canales en línea y offline, así como la percepción de los padres, quienes tienen una gran influencia en la decisión de sus hijos.

En cuanto al Centro de Acompañamiento Estudiantil (CAE), es fundamental para mantener la calidad del servicio que se centra en atender de manera personalizada las necesidades de cada estudiante, al mismo tiempo que se mejoran los medios de comunicación con los estudiantes. El CAE tiene como funciones principales actuar como canal de comunicación entre los estudiantes, las autoridades y las partes administrativas de la institución, y asesorar a los estudiantes en los diferentes procesos de gestión académica, con el objetivo principal de brindar un servicio ágil y eficiente de calidad.

## CONCLUSIONES

La realidad del ITF en cuanto a su gestión académica y su impacto en la calidad del servicio al estudiante de Educación refleja áreas de mejora, como se ha demostrado en los resultados de esta investigación. No obstante, destaca una importante fortaleza en comparación con otros estudios: tanto la dirección como el personal docente y administrativo comparten la visión de mejorar la calidad del servicio al estudiante, reconociendo la estrecha relación entre dicha calidad y los tiempos de respuesta.

El ITF se distingue por ser una institución educativa que se esfuerza en mantenerse actualizada con los avances tecnológicos y la automatización de los procesos, así como en la formación y desarrollo de su personal. Comprende que la inversión se traduce en una mayor calidad de servicio, no solo para los estudiantes, sino también para toda la comunidad universitaria.

## REFERENCIAS

- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling Performance-based and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, (58), 125-131. .
- Donlagić, S., & Fazlić, S. (2015). Quality assessment in higher education using the SERVQUAL model. *Management*, 20, 39-57
- Edwin Lucero Espinoza, Luisa María Herrera Rivas y Paul Roberto Jaramillo Jaramillo (2015): "Calidad de servicio al estudiante en la docencia universitaria", *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo* (julio 2015). En línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/07/servicio-estudiante.html>
- García, J. (2011). Modelo educativo basado en competencias: importancia y necesidad. . *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 11(3), 1-24. <https://doi.org/10.15517/aie.v11i3.10225>.
- González, T. (2000). Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque Metodológico. Málaga: ALJIBE.
- Malagón, L., Rodríguez, L., & Machado, D. (2019). Políticas Públicas Educativas y aseguramiento de la calidad en la Educación Superior. *Rev. hist.edu.latinoam*, 21(32), 273 – 290.
- Mora, J. (2004). La necesidad del cambio educativo para la sociedad del conocimiento. *Revista Iberoamericana de Educación*, 35, 13-37.

- Sahney, S., Banwet, D. K., & Karunes, S. (2004). Conceptualizing total quality management in higher education. *The TQM Magazine*, 16(2), 145-159. doi: <https://doi.org/10.1108/09544780410523044>
- Seeman, E., & O'Hara, M. (2006). Customer relationship management in higher education: Using information systems to improve the student-school relationship. *Campus-Wide Information Systems*, 23(1), 24-34. doi: <https://doi.org/10.1108/10650740610639714>
- Segura-Mariño, Adriana Graciela, Fernández-Sande, Manuel, & Paniagua-Rojano, Francisco Javier. (2021). Percepción de estudiantes sobre la comunicación institucional universitaria. *Cuadernos.info*, (50), 299-322. <https://dx.doi.org/10.7764/cdi.50.27617>
- SENESCYT. (2018). Boletín analítico de educación superior, ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales. Quito: La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Sigalés, C. (2001). El potencial interactivo de los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje en la educación a distancia. México: Guadalajara.
- Vacacela, L. (2020) La gestión académica y su incidencia en la calidad del servicio al estudiante de Educación Superior de la ciudad de Guayaquil. Periodo Primer Semestre del 2020. Trabajo de grado para obtener la maestría de Administración de Empresas mención en Sostenibilidad de Sectores. Ecotec. Ecuador
- Välimaa, J., & Hoffman, D. (2008). Knowledge society discourse and higher education. *Higher Education*, 56(3), 265–285. doi: <https://doi.org/10.1007/s10734-008-9123-7>