



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Propuesta de un modelo de gestión de calidad de servicios y procesos de educación del área administrativa de la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017.

TRABAJO DE TITULACIÓN.

AUTORA: Cartuche Silva, Luisa María.

DIRECTOR: Ríos Zaruma, Julio Alberto. Mgtr.

LOJA - ECUADOR

2018



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2018

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Magister.

Julio Alberto Ríos Zaruma

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Propuesta de un modelo de gestión de calidad de servicios y procesos de educación del área administrativa de la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017, realizado por Luisa María Cartuche Silva, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, mayo 2018

f)

DECLARACIÓN AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Luisa María Cartuche Silva, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Propuesta de un modelo de gestión de calidad de servicios y procesos de educación del área administrativa de la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial, año 2017, siendo Mgtr. Julio Alberto Ríos Zaruma director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales. Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimiento y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art.88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

f):

Autora: Luisa María Cartuche Silva

Cédula: 1105656068

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico especialmente a mis padres por ser mí pilar y apoyo incondicional en los momentos difíciles, por creer en mí y hacer que crezca como persona y pueda salir adelante como profesional. A mis hermanos y familia por las palabras de apoyo y ayuda que me prestaron de alguna manera durante todo el proceso de investigación y a Dios por la fuerza para no desmayar en los problemas que se me presentaban y guiar mi camino siempre.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer de manera especial a la Universidad Técnica Particular de Loja quien me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente, a los docentes que supieron ayudarme impartíendome conocimientos para seguir adelante con la investigación y mi desarrollo profesional.

Agradezco a mi familia, esposo, amigos quienes estuvieron ahí en todo momento para brindarme su apoyo incondicional y participar de una u otra forma en mi vida personal y profesional.

Al Mgtr. Julio Ríos por el apoyo brindando y la oportunidad de realizar el presente trabajo y saberme guiar durante todo el proceso y lograr la culminación de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I: Marco Teórico.....	5
1.1 Gestión de la calidad.....	6
1.2 Gestión de la calidad de servicio	8
1.2.1 Escuelas de la calidad de servicio.....	9
1.2.2 Dimensiones de la calidad de servicio.....	11
1.2.3 Medición de la calidad de servicio.....	12
1.2.4 Instrumentos de medida de la calidad de servicio	12
1.3 Modelos de calidad de servicios.....	13
1.3.1 Modelo SERVQUAL.....	14
1.3.2 Modelo EduQual.	16
1.3.3 Rango de satisfacción.....	19
1.4 Gestión por procesos	20
1.4.1 Requerimientos básicos de un proceso.....	21
1.4.2 Representación gráfica de procesos.	23
1.4.3 Procesos de servicios.	29
1.5 Procesos de educación	30

1.6	Modelo de gestión de calidad de servicios y procesos de educación.	31
CAPITULO II: METODOLOGÍA.....		34
2.1	Estudio descriptivo	35
2.2	Métodos	35
2.2.1	Inductivo - deductivo.	35
2.2.2	Analítico - sintético.	35
2.3	Técnicas.....	36
2.3.1	Entrevista.....	36
2.3.2	Encuesta.....	36
2.4	Procesamiento de datos.....	39
2.4.1	Índice de calidad de servicio (ICS).	39
2.4.2	Desviación estándar (DE).	40
2.4.3	Rango de satisfacción.....	41
CAPITULO III: SITUACIÓN ACTUAL Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		42
3.1	Antecedentes de la investigación	43
3.1.1	Naturaleza.....	43
3.1.2	Marco jurídico.	44
3.1.3	Misión y visión.....	44
3.1.4	Estructura académica y de investigación UTPL.	45
3.1.5	Situación actual del área administrativa.	47
3.1.6	Análisis actual de la UTPL.	48
3.2	Análisis de los resultados de las encuestas	49
3.2.1	Datos demográficos.	49
3.2.2	Ítems del modelo EduQual.	49
3.3	Análisis general de dimensiones	53
3.4	Promedios de expectativas vs percepciones de las dimensiones y el ICS	54
3.5	Rango de satisfacción por titulaciones	55
3.6	Análisis por carrera y dimensión	56
3.6.1	Instalaciones físicas.	56

3.6.2	Académico.....	56
3.6.3	Resultado de aprendizaje.....	57
3.6.4	Capacidad de respuesta.....	58
3.6.5	Desarrollo de la personalidad.....	58
CAPITULO IV: PROPUESTA: MODELO DE CALIDAD DE SERVICIOS Y PROCESOS DE EDUCACIÓN.....		60
4.1	Estado de situación actual de la organización.....	61
4.1.1	Análisis FODA sobre la educación.....	63
4.2	Mapa general de procesos de la UTPL.....	64
4.3	Mapa de procesos académicos de la UTPL.....	65
4.3.1	Procesos del docente.....	66
4.3.2	Actividades que cumplen los estudiantes.....	67
4.4	Modelo de mejora de la calidad de servicios de los procesos de educación.....	67
4.4.1	Periodicidad.....	68
4.4.2	Objetivo.....	68
4.4.3	Alcance.....	68
4.4.4	Propuesta.....	68
CONCLUSIONES.....		72
RECOMENDACIONES.....		73
BIBLIOGRAFÍA.....		74
ANEXOS.....		77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Servqual, marco conceptual.....	14
Figura 2. Satisfacción, dimensiones.	19
Figura 3. Procesos, ciclo de Deming o PDCA.....	22
Figura 4. Procesos, fases de una organización.	23
Figura 5. Procesos, mapa por niveles de acción.	25
Figura 6. Diagrama de flujo de proceso, simbología.	27
Figura 7. Diagrama de flujo, diseño vertical.....	28
Figura 8. Diagrama de flujo, diseño horizontal.....	29
Figura 9. Procesos, calidad de servicios.....	30
Figura 10. Proceso de un servicio de educación.	31
Figura 11. Organigrama funcional de la UTPL.....	46
Figura 12. Demografía según las encuestas aplicadas.....	49
Figura 13. Comparación de expectativa vs percepción de las dimensiones en el Área Administrativa.	54
Figura 14. Análisis del índice de la calidad de servicio, ICS.	54
Figura 15. Rango de satisfacción de las titulaciones del área administrativa.....	55
Figura 16. Dimensión de instalaciones físicas según los estudiantes del área administrativa.....	56
Figura 17. Dimensión académica según los estudiantes del área administrativa.....	56
Figura 18. Dimensión de resultado de la personalidad según estudiantes del área administrativa.....	57
Figura 19. Dimensión de: Capacidad de Respuesta, según los estudiantes del área administrativa.....	58

Figura 20. Dimensión de: Desarrollo de la personalidad según los estudiantes del área administrativa.....	58
Figura 21. Mapa general UTPL.....	64
Figura 22. Mapa de procesos de la UTPL.	65
Figura 23. Proceso docente.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Enfoques de la calidad, comparación.....	7
Tabla 2. Modelos de calidad y modelos de calidad en el servicio.....	13
Tabla 3. EDUQUAL, dimensiones del modelo.....	18
Tabla 4. Rango de satisfacción	19
Tabla 5. Población y titulaciones del área administrativa de la UTPL.....	38
Tabla 6. Muestra estratificada por titulaciones.	38
Tabla 7. Calidad de servicios y procesos de educación.	40
Tabla 8. UTPL, servicios al estudiante.....	44
Tabla 9. Marco jurídico de la UTPL.....	44
Tabla 10. Área administrativa de la UTPL.....	47
Tabla 11. Titulaciones del área administrativa de la UTPL.....	48
Tabla 12. Resultados por dimensión: instalaciones físicas.....	49
Tabla 13. Resultados por dimensión: académica.....	50
Tabla 14. Resultados por dimensión: resultado de aprendizaje.	51
Tabla 15. Resultados por dimensión: capacidad de respuesta.	52
Tabla 16. Resultados por dimensión: desarrollo de la personalidad.....	52
Tabla 17. Resultado general del modelo EduQual	53
Tabla 18. FODA de docentes y estudiantes.....	63
Tabla 19. Actividades de los estudiantes.	67
Tabla 20. Modelo de mejora: académicas.	69
Tabla 21. Diseño del modelo de mejora: resultado del aprendizaje.	70
Tabla 22. Diseño del modelo de mejora: desarrollo de la personalidad.	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Modelo de entrevista.	78
Anexo 2. Encuesta aplicada en el área administrativa de la UTP.	78

RESUMEN

El presente trabajo consiste en desarrollar una propuesta de modelo de gestión de calidad de servicios y procesos de educación, que permita mejorar los servicios brindados a los estudiantes de la UTPL.

Para cumplir con los objetivos de esta investigación se empleó el método descriptivo y las técnicas como: encuesta con el formato EduQual para medir las expectativas del servicio y percepciones de los estudiantes, entrevista y recopilación bibliográfica para el análisis de los resultados, mismos que determinaron la situación respecto a la calidad de los servicios en la educación.

Como resultado general se obtuvo un rango de satisfacción del 73,49% siendo satisfactorio según las percepciones de los estudiantes en las distintas dimensiones, este rango indica que en la dimensión de infraestructura física se encuentran satisfechos, mientras que, en la dimensión del resultado del aprendizaje existe un porcentaje de insatisfacción relevante.

A través de la propuesta planteada se concluye con un cuadro de indicadores, que ayudara a conocer las deficiencias del servicio y se brinda sugerencias que permitirán tener un continuo mejoramiento en la calidad de servicio de la educación.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Gestión de Calidad, EduQual, Educación, Satisfacción.

ABSTRACT

The present work consists in developing a proposal of model of management of quality of services and processes of education that will allow to improve the services provided to the students of the UTPL.

To fulfill the objectives of this research, we use the following descriptive method and techniques such as: a survey with the EduQual format to measure the expectations of the service and the perceptions of the students through interviews and bibliographic compilation for the analysis of the results, which could determine the situation regarding the quality of services in education.

As a general result, a satisfaction rate of 73.49% was obtained, being satisfactory according to the perceptions of the students in the different dimensions, this range indicates that in the physical infrastructure dimension they are satisfied, while in the dimension of the result of the learning there is a relevant percentage of dissatisfaction.

Our proposal concludes with a table of indicators, which will help us know the deficiencies of the service and receive suggestions to improve the performance in the quality of the service of education.

Keywords: Quality of Service, Quality Management, EduQual, Education, Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

A través del presente trabajo, se ha realizado una propuesta de un modelo de gestión de calidad de servicio y procesos educativos en el Área Administrativa de la Universidad Técnica Particular de Loja. Este modelo facilitará a la universidad a cumplir con los indicadores establecidos con respecto a la calidad y eficiencia de los servicios educativos que son requeridos por las autoridades de la institución.

Las universidades en la actualidad deben sostener un compromiso de mejorar continuamente, y ayudar a formar mejores estudiantes y ciudadanos, ante todo prestar un servicio de educación de calidad, mejorando su eficiencia y eficacia en relación con las expectativas de su entorno, pues estas son cada vez más complejas y competitivas.

La calidad de la educación en las universidades y en cada una de sus áreas y titulaciones, se concibe por la realización correcta de su misión como institución, visualizada en el cumplimiento de los estándares de calidad en sus procesos de docencia, investigación, vinculación con la comunidad y gestión administrativa.

El estudio se lo realizó a los estudiantes del periodo abril– agosto 2017, mediante un modelo de encuesta llamado EduQual que fue aplicada a estudiantes del Área Administrativa, Modalidad Presencial, indagando sobre cinco dimensiones que propone este modelo que son: instalaciones físicas, académicas, resultado del aprendizaje, capacidad de respuesta, desarrollo de la personalidad teniendo en cuentas que esta investigación busca dar un seguimiento y evaluación a los servicios que brinda la universidad, con el fin de conocer e interpretar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Para dar respuesta a este problema, se realizó una descripción de los procesos actuales de la universidad, para luego realizar un diagnóstico situacional y a través de las entrevistas realizadas a los especializados se logró tener una idea clara de los procesos que manejan. La gestión de procesos es considerada una base organizativa y operativa de las organizaciones que sostiene el compromiso de mejorar continuamente en la prestación de servicios.

El trabajo se encuentra dividido en cuatro capítulos, en el primero se desarrolla la fundamentación teórica, donde se enmarca conceptual y teóricamente la investigación, identificando temas como: gestión de la calidad de servicio, gestión por procesos, modelos de la calidad de servicio.

En el segundo capítulo se explica la metodología usada en la investigación, los métodos, técnicas las mismas que permitirán la recolección de datos y el procesamiento de los mismos. En el capítulo tercero se realiza una descripción de los antecedentes de la universidad, su filosofía educativa y su estructura de gobierno, los análisis los resultados de la encuesta con el modelo EduQual, análisis general de dimensiones, promedios de expectativas/percepciones, rango de satisfacción y finalmente en el capítulo cuarto se establece la propuesta de mejora de los servicios y procesos de educación.

El objetivo general de la investigación es diseñar un modelo de gestión para mejorar la calidad de servicios académicos en el área administrativa, en la Universidad Técnica Particular de Loja, modalidad presencial; sus objetivos específicos son: desarrollar un marco teórico que oriente a la investigación hacia la propuesta de un modelo de gestión de la calidad, realizar un diagnóstico de la situación actual para identificar las causas que estarían afectando la calidad en la educación y elaborar una propuesta de un modelo de gestión asociados a la calidad de servicios en la educación.

El modelo de mejora permitirá cumplir con las metas de satisfacción, propuestas por el EduQual, que específicamente son organizativas e indican cómo definir e implantar patrones de conducta en todas las áreas y departamentos, y cómo controlar todos los factores que potencialmente pueden afectar la educación, asegurando un funcionamiento sistemático en las actividades relacionadas con la calidad de los procesos educativos.

Con lo antes expuesto se plantearon indicadores que permitirán obtener el desempeño actual de la organización concluyendo con la propuesta de modelo identificando mejoras desde las brechas en la calidad de servicios que reciben los estudiantes, con el propósito de mejorar los procesos ya existentes, creando planes de acción que permitirán incrementar la satisfacción de los estudiantes, teniendo un impacto directo a la imagen de la UTPL.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Gestión de la calidad

Para el desarrollo del presente trabajo, se plantea un marco conceptual en donde se definen diferentes perspectivas sobre la gestión de la calidad, dimensiones de la calidad de servicios, gestión por procesos, medición de la calidad de los servicios y modelos de la calidad de servicios.

Piñones citado en Hernández (2013) define la gestión como:

La ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución, también lo explica como un fuerte compromiso de los sujetos con la actividad que se ejecuta y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas. (p.21)

López (2011) define a la calidad como: “el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los clientes” (p.32), (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público).

Miranda, Chamorro, y Rubio (2014) comentan que:

La calidad deja de ser un adjetivo asociado a las características implícitas del producto, pues al hablar de necesidades de los clientes, establecen un nuevo elemento: un sujeto que es el cliente. A veces, el cliente tiene una visión diferente a la de la organización acerca de sus propias necesidades y es así que se confirma que es quien establece sus necesidades y no la organización. (p.20)

En las empresas se necesita gestionar de forma eficaz, no solo la calidad de los productos sino el impacto que genera y la prevención de riesgos laborales, para satisfacer los requisitos legales y demandas de la sociedad. Conforme a esto, se pone en práctica sistemas de gestión normalizados, como las normas ISO 9001-2015, que intentan unificar esfuerzos en una sola dirección, la integración de tres sistemas integrados por: las decisiones relativas a la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales denominados sistemas integrados de gestión.

Por otra parte, Miranda et al. (2014) explica “que actualmente se ponen en manifiesto modelos de calidad sobre gestión del conocimiento, entendida como la dimensión creativa y operativa de la forma de generar y difundir el conocimiento entre los miembros de la organización y otros

agentes relacionados”(p.45). Se entiende de tal manera que la gestión de calidad no es posible sin aplicarla de manera continua, destaca que antes se tiene que aprender y conocer para mejorar, convirtiéndose así en un modelo clave en el camino de la calidad.

Camisón, Cruz, y González (2006) interpretan a la gestión de calidad de servicio “como una estrategia y un proceso que no se debe confundir con programa de calidad” (p.54), porque un proceso tiene un inicio y un fin, en cambio la gestión de calidad es cíclica, concurriendo a una compleja combinación entre ideología y métodos, que se aplican en la práctica para modelar metodologías y afrontar problemas complejos de la dirección de organizaciones.

En cuanto a la gestión de la calidad Miranda et al. (2014), muestra que existen cuatro enfoques:

La inspección, control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de calidad total, es necesario recalcar que cada uno de estos enfoques tienen una orientación, la inspección de los productos, el control a los procesos, el aseguramiento a los sistemas y la gestión de calidad total a las personas. (p.19)

Tabla 1: Enfoques de la calidad, comparación.

ENFOQUES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD				
Características	Inspección	Control	Aseguramiento	Calidad Total
Objetivo	Detección de defectos	Control de productos y procesos	Organización y coordinación	Impacto estratégico de la calidad
Visión de Calidad	Problema a resolver	Problema a resolver	Problema a resolver de forma activa	Oportunidad para alcanzar una ventaja competitiva
Énfasis	En el suministro uniforme de componentes	En el suministro uniforme de componentes	En la totalidad de la cadena de valor añadido	En el mercado y en las necesidades del cliente
Métodos	Fijación de estándares y medición	Muestreo y técnicas estadísticas	Programa y sistemas. Planificación estratégica	Planificación estratégica
Responsabilidad	Departamento de inspección	Departamento de producción	Todos los departamentos	La dirección de forma activa y con ella el resto de la organización
Orientación	Producto	Proceso	Sistema	Personas
Enfoque	La calidad se comprueba	La calidad se comprueba	La calidad se produce	La calidad se gestiona

Fuente: Miranda et al. (2014).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

El manejo interno de la UTPL, en cuanto a la gestión de calidad de servicios, se da mediante actividades enfocadas al diseño, oferta, mercadotecnia, manejo del plan estratégico institucional y apoyo a las titulaciones, estas actividades contribuyen a la posición del costo relativo, creando una base para la diferenciación con otras instituciones de educación superior (Maldonado, 2014, p. 31).

1.2 Gestión de la calidad de servicio

La calidad de servicio según Camisón et al. (2006), es: “la proximidad entre el servicio percibido y servicio esperado. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por el tras forjarse una impresión del servicio recibido” (p.193). Aporta el concepto de calidad de servicio como una nueva dimensión de la calidad total del producto; y junto con el enfoque humano, completan las visiones anteriores insistiendo en la importancia de la satisfacción de las expectativas (en este caso de los estudiantes de la UTPL).

Para medir la satisfacción del cliente se considera la percepción de los mismos sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos Camisón et al. (2006, p. 193). La calidad final de servicio depende de algunos factores:

- La eficacia de la empresa en la gestión de las expectativas de los clientes.
- La experiencia de los clientes con productos de la competencia y de la propia empresa.
- La estrategia de comunicación de la empresa.
- Las opiniones de terceros.

Pizzo citado por Barrera y Aceves (2013), expone que:

La calidad de servicios en una organización interpreta las necesidades y expectativas del cliente, ofreciendo un servicio, accesible, adecuado, ágil, flexible, oportuno, seguro y confiable; de tal manera que el cliente al ser atendido con eficiencia se siente satisfecho ofreciendo un valor agregado al consumidor de lo esperado. (p. 6)

Por último, la gestión de calidad total (GCT) adopta un concepto de calidad total que se preocupa tanto de la dimensión interna como de la dimensión externa, persiguiendo la creación de valor para todos los grupos de interés clave de la organización.

En conclusión, la calidad de servicio según los autores Parasuraman, Zeithaml, y Berry como lo cita Camisón et al, (2006) es: “la expectativa y percepción que tienen los clientes, donde la organización cumple con sus necesidades en función de los servicios que presta”. (p. 172)

1.2.1 Escuelas de la calidad de servicio.

A continuación, se da a conocer las aportaciones de las diferentes escuelas:

a. Escuela nórdica.

La escuela nórdica se enfoca a la calidad de servicio desde el producto por la necesidad de mejorar el aspecto tangible del servicio, existiendo una integración de funciones como la producción y el servicio (Camisón et al, 2006 citado por Miranda et al., 2014, p. 244-245)

El modelo de esta escuela, es resultado de la relación de tres componentes: la calidad técnica, (que se da), la calidad funcional (como se da) y la imagen cooperativa (como se vende); concentrándose en la calidad de servicio en la percepción de los clientes, satisfaciendo necesidades de tal manera que la calidad percibida, no depende solo de la calidad técnica sino de la imagen prestadora del servicio y las expectativas del cliente Miranda et al. (2014, pp 244-245).

b. Escuela norteamericana.

La escuela norteamericana se orienta al estudio de la gestión de la calidad de servicio desde la percepción del cliente sobre la prestación del servicio o la entrega del producto (Camisón et al.2006 citado por Miranda et al, 2014, pp. 246-247).

De la misma manera los autores Miranda et al. (2014, pp 246-247) argumentan, sobre la gestión de calidad de acuerdo a investigaciones anteriores, que estas simplemente se concentraban en elementos tangibles del servicio como determinantes de la satisfacción del cliente, actualmente para medir la calidad de servicio se toma en cuenta los conceptos de expectativa y percepciones, que repercuten en las evaluaciones de la calidad de las características físicas del entorno y los atributos sobre el servicio (Parasuraman et al., 1985)

c. Escuela de las relaciones humanas.

La escuela de las relaciones humanas contribuye a la calidad de servicio de modo positivo, y así lo determinan Vargas y Aldana (2014), pues sostienen que “amplía su nivel de análisis, genera

nuevas áreas de gestión organizativa y organización informal, así como la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes” (p. 89).

Es importante señalar que el estudio de la escuela de relaciones humanas es de gran importancia porque da a conocer la calidad de servicio desde un punto de vista subjetivo, según (Rúe y Byards citado por Vargas y Aldana, 2014) que la definen como:

El conjunto de atributos percibidos por el cliente que, luego funcionará como estándares de calidad, así como el estudio del comportamiento de clientes, para desarrollar el marketing moderno cuando estudia expectativas y necesidades que moldean el comportamiento del consumidor, y para posibilitar el desarrollo y la implementación del denominado mercadeo corporativo, cuyo objetivo es estudiar las necesidades del trabajador, así como sus diversas expectativas profesionales, que nos ha propuesto la calidad total.(p. 90)

Con respecto al estudio de la gestión de la calidad en el servicio de los procesos de educación en la Universidad Técnica Particular de Loja, es fundamental establecer la subjetividad del comportamiento en el área administrativa y en los estudiantes, cimentada en la confianza para crear una cultura organizacional de servicio.

d. Escuela burocrática.

De acuerdo a las autoras Vargas y Aldana (2014) se encuentra clasificada dentro de la concepción de las organizaciones como un sistema racional y cerrado. Weber puntualizó como debería ser una organización genérica ideal, a la que dio el nombre de “burocracia”. Las principales características de esta escuela son reglas estandarizadas para los procesos y toma de decisiones (p. 92):

- Existen normas, reglas y procedimientos que regulan el trabajo y las relaciones internas (formales e impersonales).
- El personal es seleccionado según criterios de formación técnica y de rendimiento.
- Considera la constante separación entre propietarios y administradores.
- El principio de la jerarquía: el trabajo es controlado por un superior, por lo tanto, es impersonal y basado en normas explícitas.

De estas características las organizaciones tienen definidas tareas, funciones y responsabilidades, de manera positiva esto permite reducir errores al unificar reglas y

procedimientos, que a su vez permite controlar una cierta calidad en el servicio según la metas planteadas y visión de una empresa. Vargas y Aldana (2014, p. 92)

1.2.2 Dimensiones de la calidad de servicio.

Con el análisis de la dimensionalidad de la calidad de la organización, se dispone de información que indica en que aspectos se deben centrar los esfuerzos, estos son factores que determinan la percepción que tienen del servicio analizándolo si es bueno o malo.

Camisón et al. (2006) comentan que, toda organización que desee alcanzar niveles altos de calidad en el servicio que provee, debe prestar atención a los atributos en los que se fijan los clientes para evaluarla, es decir, a los elementos del servicio que el cliente pueda percibir, y mediante esta valoración juzgará el servicio prestado (p. 899).

Las propuestas sobre las dimensiones más relevantes fueron realizadas por los autores (Parasuraman et al, 1985 citado por Duque, 2005), establecieron diez dimensiones de la calidad de servicio, y luego se redujeron a cinco, considerando que las más importantes en determinar la percepción de la calidad del servicio por parte del cliente son las siguientes:

- a) **Fiabilidad.** - Ofrecer el servicio de manera fiable, con las especificaciones requeridas cumplir con los plazos desde la primera vez que se ofrece el servicio.
- b) **Capacidad de Respuesta.** - Capacidad de brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes, resolver rápidamente problemas en la prestación del servicio.
- c) **Seguridad.** - Hace mención a la cortesía de los empleados y a la capacidad de generar confianza y los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos.
- d) **Empatía.** - Es intentar captar las necesidades específicas de cada cliente, es ponerse en la situación del cliente afectado para buscar una solución.
- e) **Aspectos tangibles del servicio.** - Presta atención a las instalaciones físicas equipamiento y personal de la empresa. (pp. 204-205).

De acuerdo al analisis dimensional de (Parasuraman et al, 1985 citado por Camisón et al, 2006), concluyen que:

La importancia de identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, es más difícil de definir, en comparación a la calidad de productos. La calidad de servicio

siempre variará dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y cliente. (p. 922)

1.2.3 Medición de la calidad de servicio.

Martín y Díaz (2016) comentan que “medir la calidad de servicios es sin duda algo complicado, se necesita conocer las insatisfacciones y características psicológicas del cliente, que terminan siendo la mayoría intangibles”. (p.130)

La ausencia de sistemas, de procesos estandarizados y falta de liderazgo hace que las organizaciones carezcan de cultura de servicio, llevando a las organizaciones a medir el grado de satisfacción, mediante criterios de expectativas y percepciones de los clientes, empleando técnicas y prácticas que permita obtener información confiable directamente de los clientes.

Camisón et al, (2006) afirman que “la medición es a la vez el último y el primer paso a la hora de mejorar la calidad de servicio y conseguir ofrecer un servicio excelente” (p. 915). Mientras que Davidow y Uttal también citado en Camisón et al, (2006) argumentan que mejorar un servicio es:

Difícil si no se tiene en cuenta los resultados que se obtienen de un sistema que permita cuantificarlos. La medición de la calidad de servicio es determinada principalmente por la ausencia de medidas objetivas y por la necesidad del cliente para efectuarla. Después de analizar numerosos sistemas de medición, concluyeron que en lo que respecta a la calidad de los servicios, los mejores sistemas de medición se centran en evaluar tres aspectos distintos del servicio: el proceso de prestación del servicio, el producto o resultado y la satisfacción del cliente. (p. 915)

Camisón et al, (2006), concluyen que “La medición es una condición necesaria pero no suficiente para la generación de calidad de servicio” (p. 917). Estos sistemas de medición son efectivos y permiten determinar qué acciones se debe realizar para mejorar el servicio.

Por exigencia de los clientes se han creado instrumentos que permiten medir la calidad de los servicios, estos son llamados modelos de medición, los que ayudan a conocer las opiniones de los clientes para determinar las necesidades y poder aplicarla en las organizaciones.

1.2.4 Instrumentos de medida de la calidad de servicio

Para medir el servicio Miranda et al, (2014), explican que:

Existen métodos que permiten cuantificar la calidad de un servicio, cada organización debe escoger el apropiado para obtener información real y confiable proveniente de los clientes. La satisfacción se obtiene de la comparación de las percepciones con las expectativas, si la percepción es superior o igual a las expectativas se considera clientes satisfechos, en caso contrario se considera clientes insatisfechos. (p.248)

Para la medición del servicio en una organización se identifican indicadores subjetivos y objetivos, siendo estos indicadores de mayor atención, existiendo modelos que explican cómo medir la calidad de servicio, que se exponen a continuación.

1.3 Modelos de calidad de servicios.

Se entiende al modelo como una herramienta orientada a conseguir la mayor eficacia y eficiencia en la gestión de la calidad de servicios, una descripción simplificada de la realidad que permite describirla, analizarla y modificarla. (Parasuraman et al, 1985)

Tabla 2. Modelos de calidad y modelos de calidad en el servicio.

<p>Modelos de calidad internacionales (calidad)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo premio Deming • Modelo del Premio Malcom Baldrige • Modelo Iberoamericano de Calidad • Modelo ISO 9001 • Modelo EFQM 	<p>Son utilizados como herramientas para medir la excelencia en las organizaciones, evaluando el progreso en la mejora de la calidad a través de comparaciones e identificado sus necesidades, se enfocan a la mejora continua, concentrándose en la satisfacción del cliente, organizando el trabajo los procesos también mide resultados, y promueven a una cultura organizacional.</p>
<p>Modelo de la escuela norteamericana (calidad de servicio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo SERQUAL. • Modelo de SERVPERF. • Modelo jerárquico multidimensional. • Modelo de satisfacción del cliente. 	<p>Son escalas de medición de la calidad de servicio, que se basan en deficiencias de la organización y explican la diferencia entre el servicio esperado y el recibido.</p>

Fuente: Vargas y Aldana (2014).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

Los modelos presentados son especificaciones organizativas que indican cómo definir e implantar patrones de conducta en todas las áreas y departamentos, y cómo controlar todos los factores que potencialmente pueden afectar la educación, asegurando un funcionamiento sistemático en las actividades relacionadas con la calidad (Vargas y Aldana, 2014).

1.3.1 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL ha experimentado numerosas revisiones y mejoras, convirtiéndose en una técnica de investigación comercial. Miranda et al, (2014), comentan que este modelo “permite realizar la medición de la calidad del servicio, conociendo las expectativas de los clientes, también permite analizar factores incontrolables e impredecibles de los mismos”. (p. 250)

El modelo SERVQUAL es:

Una escala que mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes. Se evalúa la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente. Si el valor de las personas iguala o supera el de las expectativas el servicio es considerado de buena calidad, mientras que, si el valor de las percepciones es inferior al de las expectativas, se dice que el servicio presta deficiencias de calidad. (Miranda et al, 2014, p. 250)

Es uno de los modelos más relevantes para medir la calidad de servicio teniendo una serie de dimensiones o criterios diferentes que subyacen a los juicios de los clientes sobre la calidad de servicio.

Para Matsumoto (2014) “proporciona información detallada sobre opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes” (p.185).

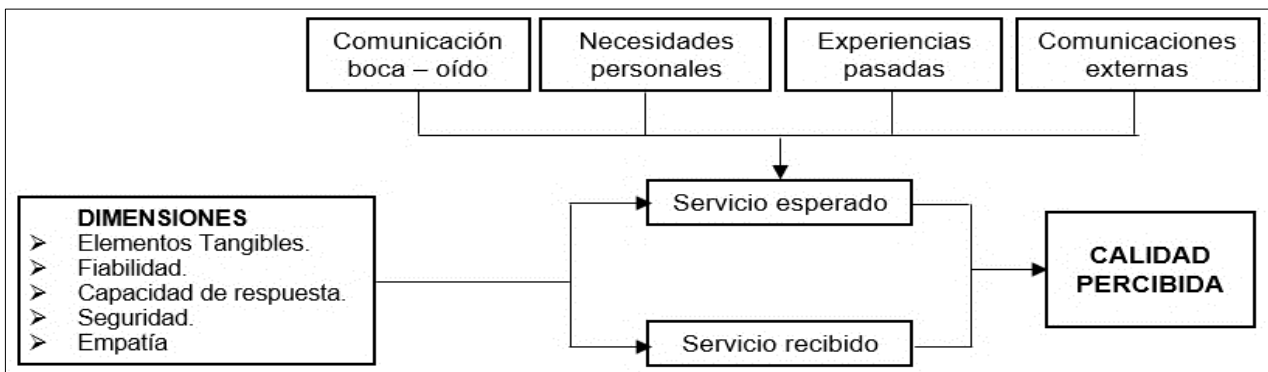


Figura 1. Modelo Servqual, marco conceptual.

Fuente: Martín y Díaz (2016).

Elaborado por: Cartuche Silva, Luisa María.

La gestión de expectativas es más fácil si se conocen los factores que contribuyen a su formación. (Parasuraman et al, 1985) identificaron los siguientes elementos condicionantes:

- Comunicación boca-oído: hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros clientes o usuarios.
- Necesidades personales: orientada a satisfacer qué tipo de servicio es el que verdaderamente necesita el cliente.
- Experiencias anteriores: Se espera más de aquello de lo que se ha recibido un elevado nivel y menos de lo que se ha recibido un nivel bajo.
- Comunicación externa. Son señales ofrecidas por las empresas sobre los servicios que ofrecen, como, por ejemplo, la publicidad o el propio precio del servicio.

Los autores Vargas y Aldana (2014) explican a:

La calidad de servicio como un patrón multidimensional, concluyendo que lo que afecta las percepciones de los clientes son las diferencias (brechas) de aspectos importantes como necesidades, experiencias, percepciones que tiene los clientes de la organización con respecto a sus requerimientos. (p. 204)

El modelo se presenta así:

- Brecha 1: Diferencias entre las expectativas y percepciones del cliente de la gestión de dichas expectativas.
- Brecha 2: Diferencia entre la percepción de la gestión y las especificaciones de la calidad de servicios.
- Brecha 3: Diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio entregado actualmente.
- Brecha 4: Diferencia entre el servicio entregado y lo que se comunica sobre el servicio al cliente.
- Brecha 5: Diferencia entre el servicio entregado y el servicio percibido.

Entonces, Camisón et al. (2006), finiquitan que la calidad del servicio, es dada por la amplitud de las discrepancias existentes entre las expectativas y las percepciones del servicio. Por tanto, para hacer operativo este concepto se exige identificar y medir dos conceptos distintos: por un lado, expectativas, y por otro, las percepciones de los clientes. (2006, p. 922)

1.3.2 Modelo EduQual.

El modelo EduQual es una versión basada en el instrumento SERVQUAL, para medir la calidad a partir de las percepciones y las expectativas de estudiantes, se refiere a una forma de actitud que es el resultado de la comparación de expectativa versus comparación de desempeño, debido a la necesidad de ofrecer una educación de calidad en las instituciones de educación superior, ha convertido a la calidad en un componente clave para atraer a los estudiantes, siendo ellos los principales usuarios.

El modelo EduQual, propuesto por los autores Khan y Ali (2015), tiene como principal objetivo conocer las medidas correctas que se deben tomar en cuenta para mejorar la calidad en la educación superior, a través de las brechas del servicio entre las percepciones y las expectativas de los estudiantes, teniendo en cuenta la importancia de satisfacer las necesidades de los estudiantes de acuerdo con las expectativas de los mismos. (p. 6)

Khan y Ali (2015) comentan que:

Las técnicas cualitométricas como SERVQUAL, SERVPERF y EDUQUAL, son modelos que han sobrevivido, a diferencia de otros modelos, a pesar que han sido criticados, sus esfuerzos para medir la calidad en términos de la puntuación al usuario, en este caso los estudiantes, que son quienes conceden cada uno de los atributos del servicio percibido” (p. 6).

Por lo tanto, se debe efectuar una visión comprensiva de las prácticas actuales que hacen las instituciones de Educación Superior, determinando en qué medida se considera el significado de la calidad que posee, y la vez establecer si considera las perspectivas de las partes interesadas. Todo esto reflexionando que no hay un indicador con el que cual se logre medir la calidad de la educación, puesto que es un concepto multidimensional, extenso y abstracto, y aun así determinante para el correcto desarrollo de una sociedad, debido que el nivel de educación y calidad de profesionalismo prescribe si son capaces de resolver problemas de su ambiente.

De acuerdo a la concepción de la calidad en la Educación Superior en términos de ser multidimensional, Khan y Ali (2015) en su adaptación al modelo EduQual acordaron que: “Comprende cinco dimensiones que son las instalaciones físicas, académicas, resultado de aprendizaje, capacidad de respuesta y desarrollo de la personalidad, estas dimensiones miden la calidad de servicio dentro del sector educativo”. (p. 6)

Actualmente dichas dimensiones se subdividen en veintiocho ítems que prueba tanto la confiabilidad como la validez de los servicios otorgados por una institución de Educación Superior.

Las dimensiones propuestas por Khan y Ali (2015), se explican en la tabla 3.

Tabla 3. EDUQUAL, dimensiones del modelo.

N	DIMENSIONES		ÍTEMS
1	Instalaciones Físicas	La relación que existe entre la infraestructura educativa y el aprendizaje y rendimiento de los estudiantes de la universidad. Es que los estudiantes que estudian en establecimientos educativos con mejores condiciones de infraestructura se sienten más interesados por asistir a clase que aquellos que lo hacen en instalaciones que no disponen de servicios básicos y atractivos adicionales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios adecuados de infraestructura. 2. Laboratorios informáticos bien equipados con instalaciones modernas. 3. Fuentes de aprendizaje integral. 4. Capacitación en tecnología de punta. 5. Instalaciones académicas, residenciales y recreacionales. 6. Vista estética de las instalaciones. 7. Equipamiento de las aulas de comunicación. 8. Gestión eficaz del aula.
2	Académica	Las funciones universitarias en el ámbito académico es el resultado de numerosas experiencias, cuya intención no es otra que la de hacer el aprendizaje más eficientes y el labor la docencia es tener mayor rendimiento en cuanto al aprendizaje.	<ol style="list-style-type: none"> 9. Integración al programa. 10. Capacitación de los profesores. 11. Disponibilidad en atención a los estudiantes forma regular. 12. Supervisión del trabajo de los estudiantes 13. Experiencia en temas y clases bien organizadas. 14. Buena comunicación del personal académico.
3	Los resultados del aprendizaje	Los resultados de aprendizaje son “enunciados acerca de lo que se espera que un estudiante deba saber, comprender y ser capaz de demostrar una vez finalizado el proceso de aprendizaje. Esto se revisa periódicamente en las diferentes titulaciones con el fin de garantizar su relación con las exigencias laborales.	<ol style="list-style-type: none"> 15. Orientación práctica en educación 16. Adaptabilidad a las técnicas modernas 17. Diseño de la estructura del curso basado en los requisitos del trabajo 18. Habilidades para resolver problemas 19. Sentido de obligaciones sociales 20. Oportunidades de capacitación y colocación en el campus 21. Actividades extracurriculares
4	Capacidad de respuesta	Los servicios que ofrece el personal administrativo es el nexo entre los directivos, docentes, padres de familia y estudiantes haciendo realmente un verdadero nexo que hace resaltar la calidad de servicio que se ofrece a cada uno de ellos.	<ol style="list-style-type: none"> 22. Servicios rápidos en los departamentos de servicio 23. La cortesía y la voluntad de ayudar 24. Limpieza, orden, sistemática y metódica 25. Transparencia de las normas y normas oficiales del procedimiento
5	Desarrollo de personalidad	Las actividades culturales y deportivas son una gran forma de optimizar el manejo del stress, el uso efectivo del tiempo, la disciplina, responsabilidad y establecimiento de metas en los estudiantes.	<ol style="list-style-type: none"> 26. Fomento de los juegos deportivos y de las actividades culturales. 27. Mejora del conocimiento 28. Reconocimiento de los estudiantes

Fuente: Khan y Ali (2015).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

1.3.3 Rango de satisfacción.

Al abordar el tema de la calidad de los servicios y procesos de educación, no solo se refiere al producto entregado, sino también al servicio intangible (Ayuntamiento de Cajeme, 2009), y al mismo tiempo las condiciones físicas en el servicio. Debido a la importancia de la satisfacción de los usuarios para las instituciones y organizaciones, surgen herramientas para medir la calidad de servicio y así conocer el nivel de satisfacción en la organización.

La herramienta EduQual fue desarrollada y adaptada por los Khan y Ali (2015), en un estudio realizado en instituciones de educación superior de Paquistán, se determinan dimensiones de evaluación que permiten obtener la calidad de los servicios de educación prestados en instituciones educativas de tercer nivel. En la figura 2, se presenta las dimensiones para medir el rango de satisfacción.

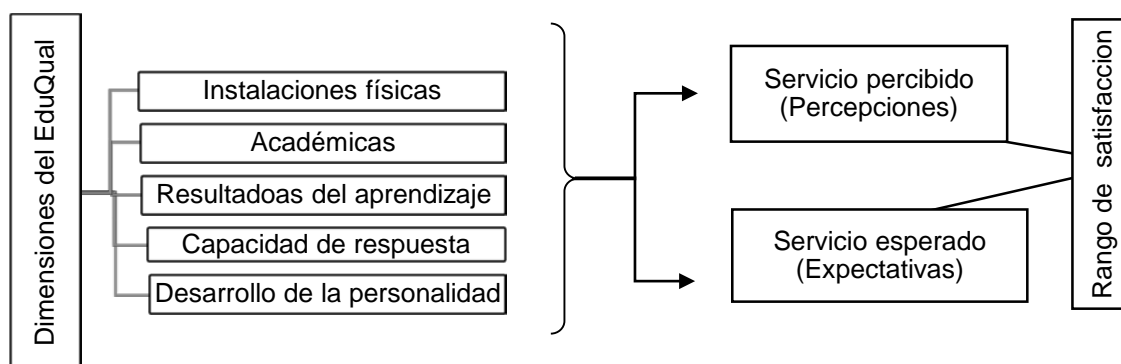


Figura 2. Satisfacción, dimensiones.
Fuente: Ayuntamiento de Cajeme (2009).
Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

Medir la satisfacción según la escala de Likert toma en cuenta que cada nivel se cuantifica con un porcentaje que consta de 20%, hasta lograr una satisfacción del 100% (Ayuntamiento de Cajeme, 2009), como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4. Rango de satisfacción

Satisfacción EduQual		
Nivel Likert	Escalas de satisfacción	Rango de satisfacción del Estudiante (%)
1	Extremadamente insatisfecho	0-20
2	Insatisfecho	20-40
3	Neutro	40-60
4	Satisfecho	60-80
5	Extremadamente satisfecho	80-100

Fuente: Ayuntamiento de Cajeme (2009).
Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

1.4 Gestión por procesos

Para comprender y complementar la realización de la presente investigación es importante conocer a que se refiere la calidad de procesos, mediante la revisión de algunas definiciones de proceso en el ámbito de las organizaciones, tomando en consideración que mientras más eficientes sea la organización, también lo serán los procesos.

Según Maldonado (2011) comenta que un “proceso es un conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna”. (p. 2)

Entendiéndolo de otra manera el proceso es considerado como un conjunto de actividades relacionadas entre sí, así como todo lo que se hace en la institución. Los procesos son la producción y la entrega de bienes o servicios, la gestión es el de desarrollo de la estrategia y el desarrollo en si del producto.

Según Bravo (2013) la gestión de procesos es:

Una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. (p.14)

Maldonado (2011) señala que “la gestión de procesos ayuda a la dirección de la empresa, hace que los procesos sean más productivos logrando confianza en el cliente, y su objetivo es aumentar la productividad en las organizaciones mejorando los procesos, fijando prioridades e iniciado y manteniendo planes de mejora, alcanzando los objetivos de la empresa”. (p.1)

De acuerdo a lo expuesto por Bravo (2013):

La gestión de procesos ve a los “procesos” como creaciones humanas, con todas las posibilidades de acción sobre ellos, como son: modelar, diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, mejorar, alinear o rediseñar, entre otras. Reconoce que los procesos no pueden estar abandonados a su suerte y establece formas de intervención que tienen por objetivo cumplir la estrategia de la organización y mejorar en múltiples aspectos deseables:

eficiencia, atención al cliente, calidad, productividad y muchos otros. Acepta que no tiene finalidad por sí misma, sino que es un medio para lograr grandes metas y productividad en las organizaciones. (p.10)

Es así que Bravo (2013) manifiesta que: “Un proceso es una competencia de la organización que le agrega valor al cliente, a través del trabajo en equipo de personas, en una secuencia organizada de actividades, interacciones, estructura y recursos que trasciende a las áreas” (p. 16).

Bravo (2013) explica al proceso en tres partes:

1. Un proceso es: una competencia de la organización que le agrega valor al cliente, es decir orientado al cliente, donde incluso cabe la eficiencia y la contribución para la organización, para ser sustentable, con una visión sistémica al señalar competencias de la organización y no de cada área.
2. El proceso se da: a través del trabajo en equipo de personas, en una secuencia organizada de actividades, interacciones, estructura y recursos. Incluye las interacciones y reconoce que el proceso es realizado por equipos de personas, organizadas en cierta estructura que manejan diversos recursos: información, infraestructura, productos y tecnología de apoyo.
3. Los procesos trascienden a las áreas, se refieren a una secuencia de principio a fin del proceso, completo, independiente de que pase por varias áreas funcionales, deben estar bien integrados con las demás, por eso los procesos cruzan horizontalmente a la organización. (p. 17)

Los procesos de una organización requieren de métodos y herramientas, con el objetivo de estructurar coherentemente todo intento de mejorar los resultados de sus servicios a partir del análisis de cada proceso que la componen, cumpliendo una serie de pasos básicos (Maldonado, 2011).

1.4.1 Requerimientos básicos de un proceso.

Según Deming para mejorar la calidad, se debe aplicar todos los procesos como indicadores que permitan visualizar de forma gráfica la evolución de los mismos (Miranda et al, 2014). De acuerdo a Maldonado (2011) los procesos deben ser: “planificados en la fase P (planear), que asegurarse su cumplimiento en la fase D (hacer), tienen que servir para realizar el seguimiento en la fase C (verificar) y tiene que utilizarse en la fase A (actuar) para ajustar y/o establecer

objetivos” (p.3). Todos los procesos claves y relevantes tienen que ser capaces de satisfacer los ciclos PDCA de la siguiente figura:

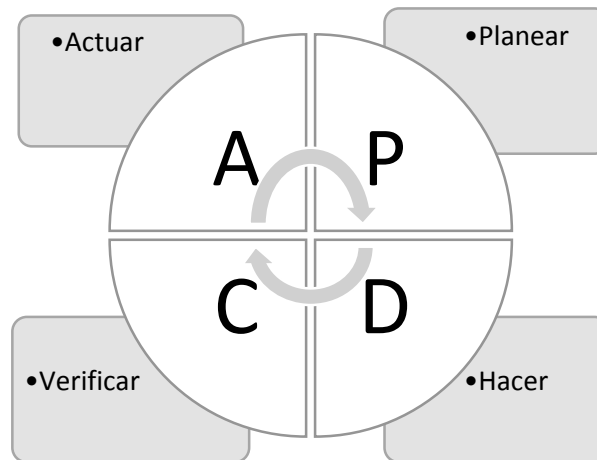


Figura 3. Procesos, ciclo de Deming o PDCA.
Fuente: Maldonado J.A. (2011).
Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

Estos procesos representados en la figura 3, deben tener un responsable designado que asegure su cumplimiento y eficacia continuos. Estos deben ser auditados para verificar el grado de cumplimiento y eficacia del ciclo. Maldonado (2011) sostiene que para esto:

Es necesario documentarlos mediante procedimientos y es recomendable planificar y realizar periódicamente (aproximadamente tres años) una reingeniería de los procesos de gestión, claves y relevantes para alcanzar mejoras en determinados parámetros como: costes, calidad, servicio y rapidez de respuesta. (p. 3)

Finalizado el ciclo, este volverá a repetirse partiendo del conocimiento acumulado en el ciclo anterior, creando así un modelo de mejora continua que se diferencia por completo del sistema tradicional de gestión, convirtiéndose en lo que se conoce como gestión de calidad de servicio.

De acuerdo con Hernandez, Nogueira, Medina, y Marqués (2013) se plantea que la gestión por procesos de la calidad de servicios, implica flexibilidad y rapidez a cambios en las condiciones que muestren problemas, especialmente las económicas, que comprenden a su vez, la necesidad de revisar los métodos de funcionamiento de procesos, (p. 3) para ello uno de los elementos para la mejora de los servicios es la representación gráfica.

1.4.1.1 Fases de la gestión por procesos.

La gestión de procesos es una totalidad representada en el modelo, como se muestra en la figura 4, este se da a través de fases que siguen una secuencia, que cada organización podrá adaptar para aplicarla Bravo (2013). El número de fases puede variar, dependiendo de las cualidades de la organización y alcances de la misma, en si lo importante es identificarlas y saber que es necesario emplear cíclicamente una optimización de las actividades, con el objetivo de lograr excelencia operacional de cada uno de sus procesos.

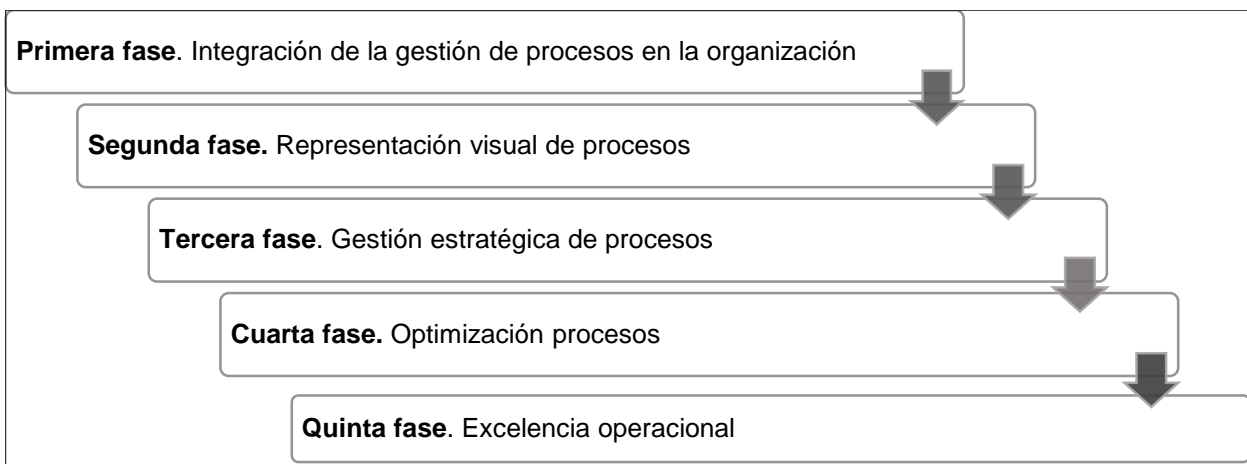


Figura 4. Procesos, fases de una organización.

Fuente: Bravo (2013).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

De acuerdo a lo establecido por Maldonado (2011), para perfeccionar la representación gráfica como parte visual de los procesos de una organización, y luego de identificar por lo que atraviesa cada uno de los procesos, puntualizan la necesidad de aplicar dos herramientas necesarias las cuales son: el mapa de procesos y el diagrama de flujos. (p. 107)

1.4.2 Representación gráfica de procesos.

Para Bravo (2013) “el principal aporte es la representación del hacer, mediante modelos que toda persona comprenda”. De esta forma el conocimiento de la organización ya no es propiedad de pocas personas de manera abstracta, sino que pasa a ser “un activo de la organización: visible, cuantificable y perfectible, que cumple con las obligaciones de hacer realmente control de gestión, auditoría y análisis de riesgos”. (p. 10)

El modelamiento visual de los procesos es vital, surge de los avances de la teoría de modelos donde se busca la participación de todos en la organización, y no aquellos modelos que únicamente eran entendidos por especialistas (Bravo, 2013, p. 24).

Según Hernández et. al, (2013), la representación gráfica de los procesos describe: las entradas y salidas, los implicados, las secuencias de actividades, los recursos e indicadores; como un paso necesario para entender los proceso existente a partir de una visualización y análisis de las interrelaciones existentes entre las distintas actividades que los conforman, al definir los puntos de contactos con otros proceso, así como los sub-procesos implicados. (p.4)

Además, facilita la planificación, diseño y evaluación de estos sistemas en función de las expectativas de los estudiantes, esto puede ser una señal para evaluar la gestión por procesos, que los diferencian de otros sistemas, en virtud de adaptar apropiadamente las herramientas a utilizar (Hernández et al, 2013, p. 24).

Las herramientas que se pueden emplear difiere de cada organización, aun si ofrecen los mismos productos, pues son los factores internos los que determinan la fluidez de los procesos y actividades, a su vez se busca efectivizar las funciones de las personas involucradas, en este caso, docentes y estudiantes de la UTPL.

1.4.2.1 Mapa de Procesos.

De la misma forma el autor Bravo (2013), manifiesta que diseñar el mapa de procesos: “permite lograr un modelo donde se pueda identificar todos los procesos de la organización, el cual se puede subdividir en niveles que complementa el entendimiento para aquellos que son complejos”. (p. 28)

Su elaboración es una tarea permanente, pues a medida que se modelan se va perfeccionando y surgen nuevos, en la figura 5, se indican los niveles y los sub-procesos de apoyo:

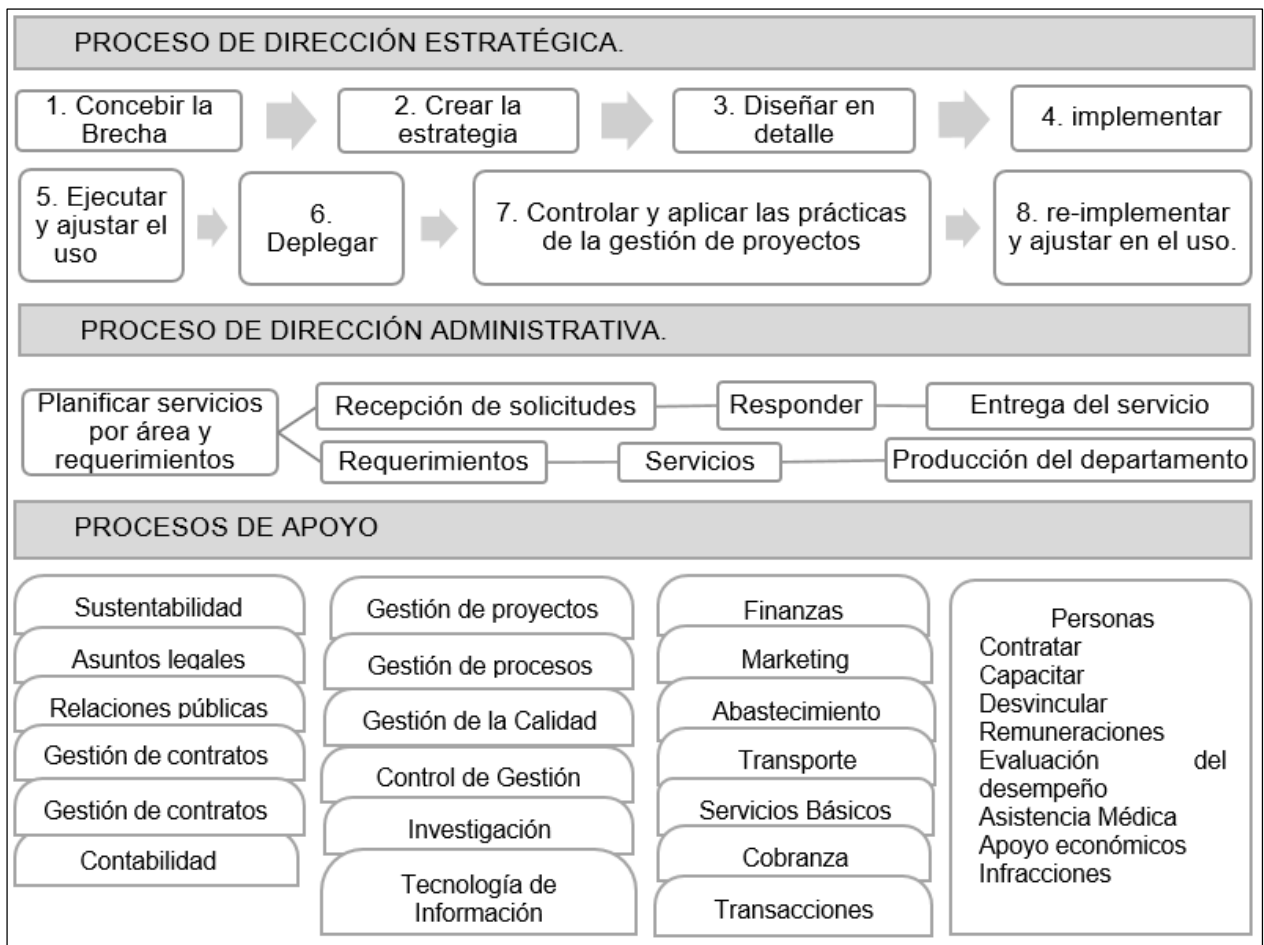


Figura 5. Procesos, mapa por niveles de acción.

Fuente: Bravo (2013).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

De acuerdo a lo expuesto por Bravo (2013), el mapa de procesos permite reconocer la totalidad del hacer de la organización y ubicar en su contexto cualquier proceso específico, argumenta que: “es una mirada holística, de “helicóptero”, a todo el hacer repetitivo, ya sea frecuente, tal como comprar y vender, o esporádico, tal como tramitar multas de la Inspección del Trabajo o elaborar el balance” (p. 28).

Al incluir todo el hacer de la organización se hace más fácil identificar los procesos que agregan o no valor, desde este punto de vista resulta un modelo vital para elaborar un plan estratégico, porque contribuye a tomar consciencia visual de la misión y visión, facilitando la toma decisiones respecto a los procesos debería permanecer y lo que sería oportuno eliminarlos o modificarlos (Maldonado, 2011).

1.4.2.2 Diagrama de Flujo.

El diagrama de flujo es una representación gráfica que muestra todos los pasos de un proceso y la forma como éstos se relacionan entre sí (Maldonado, 2011, p. 23). Esta representación ayuda a visualizar mejor cómo es el proceso y, por tanto, ayuda a identificar qué áreas del mismo pueden mejorarse. De acuerdo a Miranda et al, (2014), permite entender el proceso en conjunto, sus problemas y los puntos críticos; es un modo de representar los procesos, es decir la secuencia de pasos que se realizan para obtener un determinado resultado, así como las relaciones entre las diferentes actividades que lo componen a través de un conjunto de símbolos. (p. 76)

Tiene como finalidad ordenar los procesos y lograr modelar procesos de información y listas de tareas, así se pueden gestionar y se capitaliza el conocimiento de la organización, pues describe cada proceso o parte del mismo a nivel de las actividades que realiza cada persona (Bravo, 2013, p. 24). Documenta las rutas que se emplean para satisfacer las necesidades de cliente (estudiante), mediante la identificación de las acciones que es posible emprende para reducir el tiempo del ciclo de proceso, disminuir los defectos, abatir costos, establecer mediciones de desempeño orientadas al cliente, reducir el número de pasos que no proporcionan valor agregado y elevar la productividad.

Según el autor Maldonado (2011), “se puede hacer un diagrama de flujo de cualquier proceso como por ejemplo: la elaboración de una factura, el flujo de materiales, los pasos necesarios para hacer una venta, el procedimiento a seguir para utilizar un producto” (pág. 107), en fin se puede gestionar y se capitaliza el conocimiento de la organización, para ello se detallan las utilidades del mismo:

En virtud a lo antes expuesto, Ramonet (2013) señala que las principales utilidades del flujo grama son:

- El proceso se entiende más fácilmente que leyendo un texto, incluso para personas no familiarizadas con él.
- Los agentes involucrados al observar visualmente el proceso pueden llegar más fácilmente a un acuerdo sobre los métodos a seguir.
- Se puede utilizar para mejorar, identificar problemas, establecer recursos, coordinar acciones, delimitar tiempos.

- Deja bien definidas las responsabilidades y funciones de cada uno de los agentes que intervienen.
- Es útil para establecer indicadores operativos.
- Facilita el diseño de nuevos procesos.
- Permite mejorar la gestión de la organización.

El diagrama de flujo utiliza la siguiente simbología:


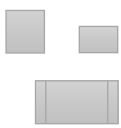




SÍMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN	DESCRIPCIÓN
	Círculo, Elipse u ovalo	Operación	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y última actividad. En un proceso puede haber varios inicios y finales.
	Cuadrado, rectángulo o caja	Inspección	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Deber incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar. Representa un documento, información de entrada o de salida en cualquier soporte.
	Flecha	Transporte	Movimiento de un lugar a otro, o traslado de un objeto. Une los símbolos entre sí, dándole sentido del flujo o secuencia de las actividades.
	Rombo	Almacenamiento	Se emplea cuando se debe tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.
	Tetraedros	Entradas o salidas	Representan las entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso o para recoger salidas generadas durante su desarrollo.
	Triángulos	Retraso o Demora	Utilizado para almacenamiento a largo plazo.

Figura 6. Diagrama de flujo de proceso, simbología.

Fuente: Ramonet (2013).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

El primer paso en el desarrollo del diagrama de flujo, consiste en identificar los límites, empezando con el límite denominado “entrada”, luego se identifica los resultados obtenidos, trazándolos en la gráfica con sus etiquetas apropiadas. Así, el personal que lo emplea puede guiarse para conocer la siguiente actividad a realizar, entonces, se agregan a la gráfica actividades específicas con sus correspondientes entradas y resultados, se repiten estos pasos hasta trazar y etiquetar la última actividad (Maldonado, 2011, p. 108).

A continuación, se presenta una serie de preguntas, planteadas por Maldonado (p. 109), que aportan tanto el personal de una organización, como para las personas que demandan el servicio, puedan comprender el proceso de un producto o servicio:

- ¿Qué productos, información o materiales de trabajo se requieren como insumos de esta actividad?
- ¿Cuáles son los requerimientos de estos insumos?
- ¿Existe una interface entre esta actividad y la precedente?
- ¿Supone la actividad una decisión que lleva a dos estados de resultados? (p. 109)

Se puede graficar un diagrama de flujo en un diseño horizontal o vertical, acatando las preferencias del equipo o de la disponibilidad de la propia gráfica. Si el proceso se describe de modo vertical, se deberán dibujar las líneas de límite encima del primer símbolo de actividad y por debajo del último símbolo (suponiendo un flujo de arriba hacia abajo) (Ramonet, 2013, p. 8).

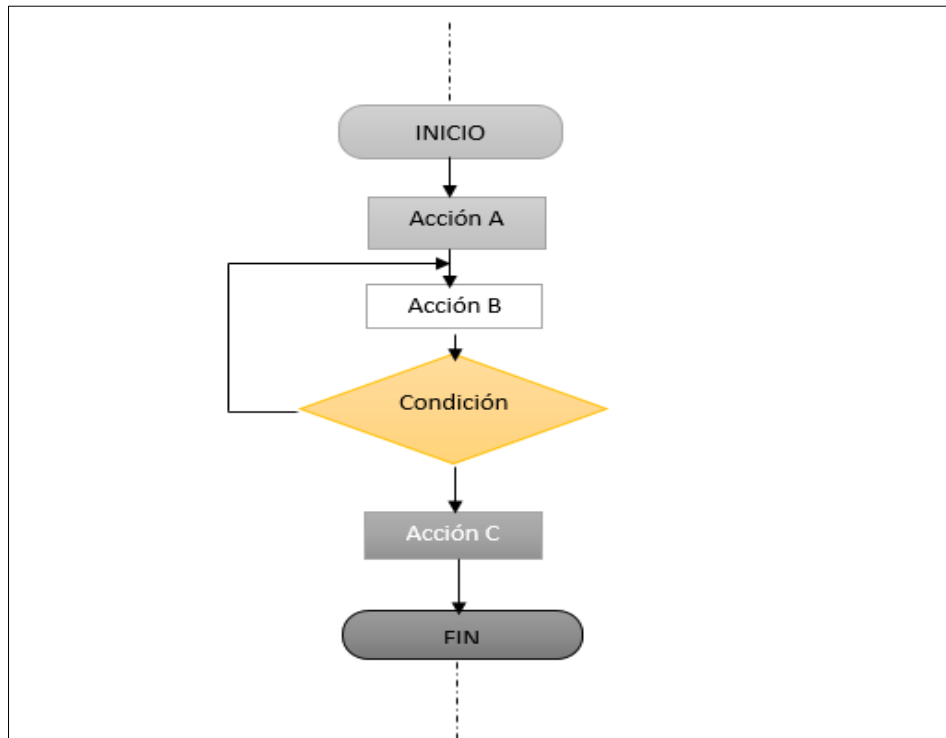


Figura 7. Diagrama de flujo, diseño vertical.

Fuente: Ramonet (2013).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

De forma similar, si se dibujan en forma horizontal, las líneas de límite deberán trazarse a la izquierda del primer símbolo de actividad y a la derecha del último símbolo (suponiendo un flujo de izquierda a derecha) (Ramonet, 2013, p. 8).

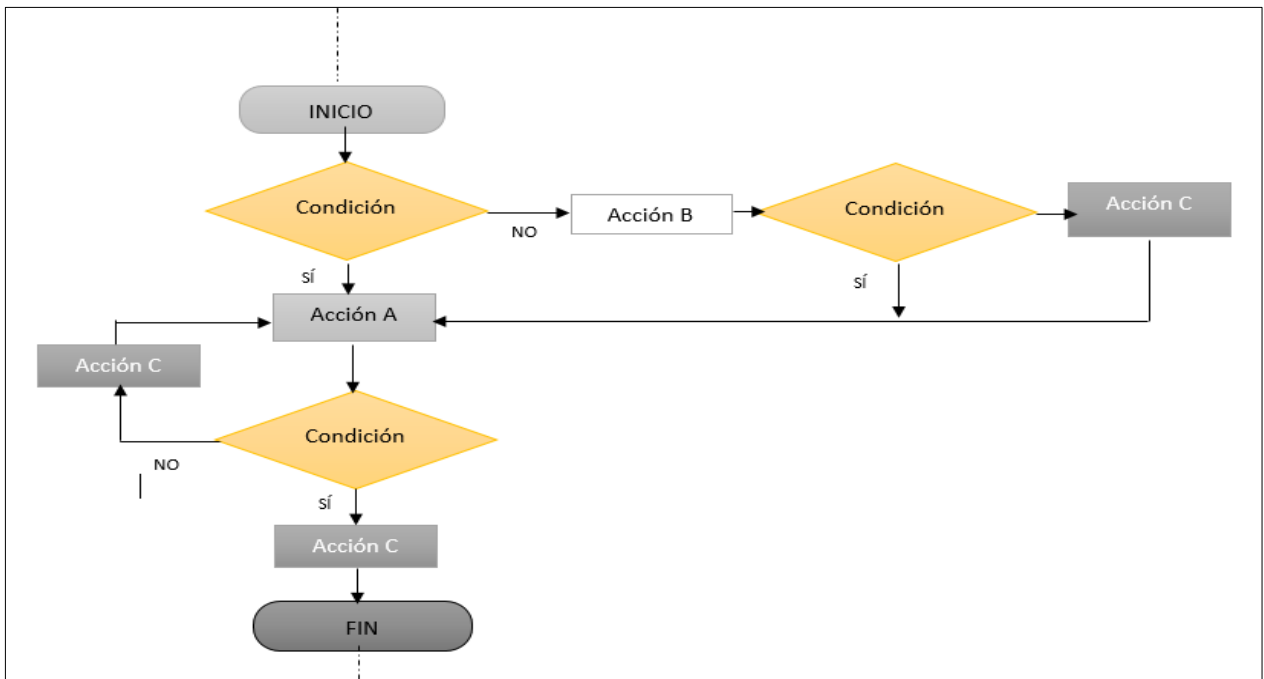


Figura 8. Diagrama de flujo, diseño horizontal.

Fuente: Ramonet (2013).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

1.4.3 Procesos de servicios.

Los procesos del servicio según (Karl Albretch, 1992 citado por Duque, 2005), son conocidos como los ciclos de servicio, que pueden ser representados por herramientas visuales como un diagrama de flujo, en este caso los funcionarios de la UTPL, los ayuda a ofrecer asistencia a los clientes (estudiantes), permitiéndoles organizar las imágenes mentales de lo que ocurre dentro de la organización.

La construcción básica del servicio no solo resulta de la tarea del empleado, sino que esto se convierte en lo que Albretch, (1992) denomina “Un momento de verdad”, que es cualquier situación en la que el estudiante se pone en contacto con algún aspecto de la institución y obtienen una impresión de la calidad de los servicios. (p. 14)

El proceso de entrega del servicio, de acuerdo a (Mayer et al, 2005 citado por Duque 2005), depende del estudio del montaje del servicio, mediante filtros según la percepción de los clientes (estudiantes), que evalúan la experiencia en términos de dos procesos: técnico y funcional.

La interacción e influencia de filtros perceptuales, en los elementos de servicios de ensamblaje y de los servicios de entrega, modifican la percepción de los clientes, y por ende la satisfacción, la calidad sigue la corriente teórica que plantea la satisfacción como antecesora a la calidad (Albretch, 1992), de tal forma en la figura 9, se esquematiza la relación de los diferentes procesos cíclicos necesarios para la satisfacción del usuario, mediante los servicios y procesos:

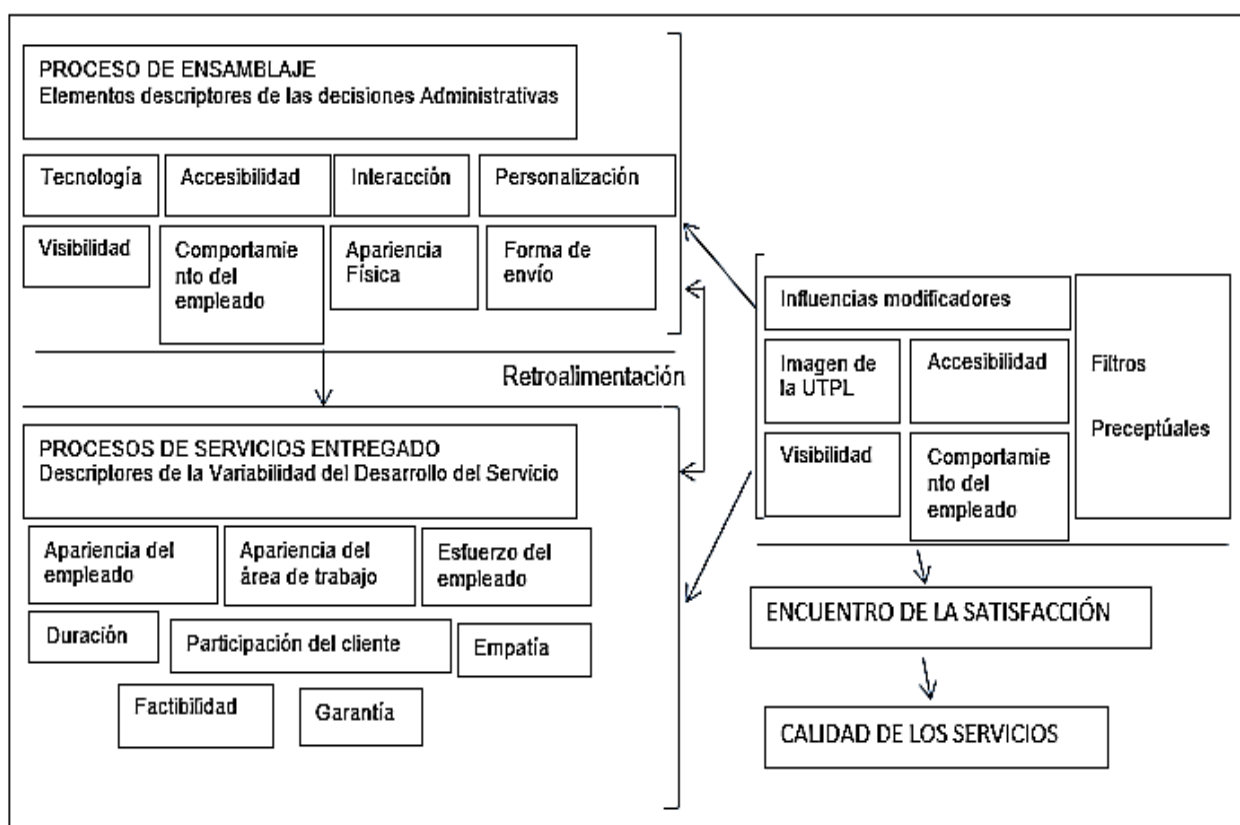


Figura 9. Procesos, calidad de servicios.

Fuente: Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición (2005).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

1.5 Procesos de educación

De acuerdo a Jurado (2009), los sistemas educativos se “justifican mediante el planteamiento de un proceso dialógico entre la satisfacción de necesidades individuales y sociales, las cuales confluyen en la adquisición y desarrollo de competencias que desde los diseños curriculares y su implementación se posibilitan”. (p. 2)

Lo establecido anteriormente se relaciona, con el grado de satisfacción de las necesidades que presentan cada uno de los estudiantes; por ello, se perfila como una fórmula subjetiva que

depende de cada persona con relación a su contexto, entendido socio-históricamente y en sus distintas dimensiones.

En la figura 10, se presenta el proceso de un servicio, que sucede a partir de una entrada (estudiantes), una transformación (investigación, entrega de conocimientos) y salida con valor añadido (profesionales), para que exista la transformación se precisan diversos insumos, generados en procesos internos como medios de diagnóstico o suministrados por proveedores externos como lo son las percepciones de visitantes o conferencista en la UTPL (Hernández et al, 2013).

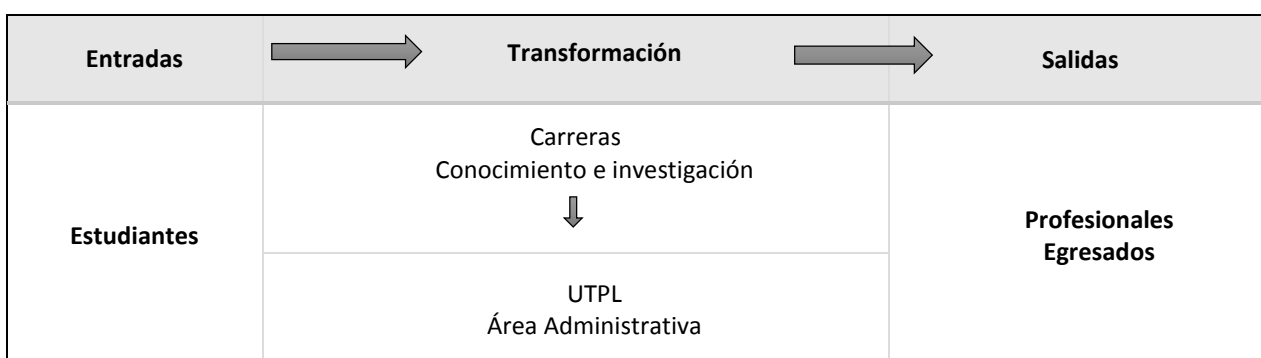


Figura 10. Proceso de un servicio de educación.

Fuente: Hernandez et al. (2013).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

1.6 Modelo de gestión de calidad de servicios y procesos de educación.

La constitución de un modelo de gestión de calidad de servicios y procesos de educación es un buen comienzo para reorganizar la labor educativa, pues marca los elementos clave para ordenar, desde el proceso de selección de alumnos hasta un seguimiento de egresados, que parte de ocho principios de gestión de la calidad:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Involucramiento del personal.
4. Enfoque del proceso.
5. Gestión enfocada a sistemas.
6. Mejora continua.
7. Toma de decisiones basadas en hechos.
8. Relaciones mutuamente benéficas con proveedores

Hablar de mejoramiento de la calidad de procesos de educación superior es buscar la evolución y el desarrollo del sistema educativo, donde sus actividades están pensadas en concordancia con la misión, visión, propósitos y objetivos institucionales (Pesántez, 2011).

En Ecuador, al igual que en toda Latinoamérica, se han aprobado marcos legales que significaron la creación de organismos de aseguramiento de la calidad, en nuestro caso es el CEAACES, quien a través de la formulación de principios, características y estándares de calidad, dio la pauta a las instituciones de educación superior para que emprendan los procesos de evaluación institucional caracterizados por: autoevaluación interna, evaluación externa y finalmente la acreditación (Pesántez, 2011).

Según Medina et al, (2010), la mejora debe verse desde una visión holística, pues puede lograrse, por ejemplo, al elevar la calidad, disminuir las actividades que no aportan valor añadido, mejorar el componente humano (cultura organizacional, liderazgo, motivación, clima, aprendizaje, etcétera), incorporar prácticas de excelencia, determinar los riesgos del proceso y desarrollar su control de manera proactiva y preventiva.

Es necesario documentar los procesos de mejora mediante procedimientos, y es recomendable planificar y realizar periódicamente (aproximadamente tres años) una reingeniería de los procesos de gestión, claves y relevantes para alcanzar mejoras en determinados parámetros como costes, calidad, servicio y rapidez de respuesta (Medina et al, 2010, p. 3), tomando en cuenta para el cronograma de mejoras propuestas en el nivel de servicio y el desempeño global de los procesos en el área administrativa de la UTPL, junto al análisis de escenarios de cada titulación.

Es así que todos los procesos que se realizan para brindar un servicio son necesarios y algunos de ellos son procesos vitales, por esta razón existe una clasificación, que se hace de acuerdo a la importancia estratégica para la calidad, dividiendo a los procesos en tres niveles y definiéndolos de esta manera:

- **Procesos estratégicos:** Son destinados a definir y desligar las estrategias y objetivos de la organización.
- **Procesos operativos:** Permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas en la organización para brindar el servicio a los estudiantes.
- **Procesos de apoyo:** Son aquellos procesos que sirven para transformar el producto o servicio, facilitando la realización de los procesos de gestión y productivos.

CAPITULO II: METODOLOGÍA

2.1 Estudio descriptivo

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el tipo de estudio descriptivo, definido por Danhke citado por Hernández, Fernández, y Baptista (2006) como: “el estudio que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.102)

El estudio descriptivo, se refiere a la calidad de servicio que presta la universidad a los estudiantes del área administrativa contrastándola con la expectativa del mismo, también facilitó conocer la realidad de los estudiantes y los servicios que reciben, a través de los diferentes procesos, identificando aquellos problemas existentes, con el fin de proponer un modelo de calidad de servicios que conllevará al cumplimiento de los objetivos establecidos.

2.2 Métodos

2.2.1 Inductivo - deductivo.

Según Ávila (2006) “el método inductivo es una aproximación a la realidad en la cual el investigador establece una serie de argumentos que van de aspectos particulares a las generalizaciones, se sustenta en la compilación de evidencia empírica” (pag.6), y define al método deductivo como el que: “facilita la derivación de hipótesis de teorías con el objetivo de probar la teoría contra la evidencia empírica”. (p. 6)

El método inductivo permitió la recopilación de información a través de la aplicación de la encuesta a los estudiantes, para conocer la percepción de los servicios brindados, determinar las brechas que existen y conocer las necesidades y requerimientos de los estudiantes, logrando diseñar una propuesta de mejora. Mientras que con el método deductivo contribuyó al entendimiento y valoración de las relaciones que existen entre los estudiantes del área administrativa con los servicios educativos que reciben, con el objetivo de analizar y explicar los resultados del estudio de sus percepciones determinando así la satisfacción con respecto a los servicios de cada titulación.

2.2.2 Analítico - sintético.

De acuerdo a Leiva (2001) “el método analítico distingue los elementos de un fenómeno y procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado” (p.25), mientras que el método

sintético se lo define como “un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y formula una teoría que unifica los diversos elementos”. (p. 25-26)

El presente método se aplicó para examinar los resultados obtenidos de las encuestas, realizando la tabulación de datos e incorporando los instrumentos de medida del modelo EduQual, dando a conocer el rango de satisfacción, distinguiendo aquellos los servicios de los procesos de educación que satisfacen a los estudiantes, tanto como aquellos que generan problema, a través de la relación teórica de la calidad de los servicios y procesos de educación con los hechos identificados en cada ítem y en relación a cada una de las titulaciones del área administrativa en la UTPL.

2.3 Técnicas

Se utilizaron las siguientes técnicas para el desarrollo del presente estudio:

2.3.1 Entrevista.

De acuerdo a Leiva (2001) la entrevista “es una técnica para obtener datos que consiste en una dialogo entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado, se realiza con el fin de obtener información de parte por parte de una persona entendida en la materia de la investigación”. (p. 54)

La presente técnica fue aplicada conforme a la necesidad en el avance de la investigación, en algunos casos se la aplicó de manera formal a través de un formato de entrevista extrayendo criterios de profesionales encargados de los diferentes servicios y procesos educativos de la UTPL, esto de forma preliminar a la aplicación de encuestas. (Ver Anexo 1)

2.3.2 Encuesta.

Munch y Ángeles (2002) manifiesta que: “la encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra. La recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado”. (p. 55)

Esta técnica fue aplicada para obtener información de los estudiantes del área administrativa de tal manera obtener las percepciones y expectativas con respecto al tema de calidad de servicios y procesos educativos, mediante el modelo EduQual. (Ver Anexo 2)

2.3.2.1 Determinación de la población objetivo.

Una vez que se conoce el ámbito del estudio y lo que estima conseguir, se determina la muestra y para ello fue imperante identificar la población de la cual se recopiló la información sobre los servicios de educación, quedando de la siguiente manera:

- **Población objetivo:** Estuvo establecida por los estudiantes que se encontraron matriculados en los ciclos pares del periodo abril-agosto 2017, de las diferentes titulaciones del Área Administrativa de la UTPL, que resultaron 1168 estudiantes, en la tabla 5, se puede observar cómo se las fragmentó de acuerdo al número de estudiantes.
- **Tamaño de la Muestra:** luego de conocer la población objetivo, se aplicó la fórmula de muestra para poblaciones finitas, considerando los siguientes parámetros:

n = tamaño de la muestra.

z = 95% margen de confiabilidad igual a 1.96.

N = Población.

p = probabilidad de que el evento ocurra 0.5.

q = probabilidad de que el evento no ocurra 0.5.

e = 5% del margen de error = 0.05.

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

$$n = \frac{3.8416 (1168)(0.5)(0.5)}{0.05^2 (1168-1) + 3.8416(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1121.7472}{3.8779}$$

$$n = 289.26$$

Tabla 5. Población y titulaciones del área administrativa de la UTPL.

Titulaciones	Estudiantes	Proporción	Encuestas por carreras
Administración de empresas	249	21%	62
Banca y Finanzas	200	17%	49
Hotelería y Turismo	134	11%	33
Economía	311	27%	77
Contabilidad	231	20%	57
Gastronomía	43	4%	11
TOTAL	1168	100%	289

Fuente: Área de Procesos de UTPL (2017).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

El cálculo de la muestra estableció el número de encuestas que se aplicaron, las mismas que fueron doscientas ochenta y nueve con el formato EduQual. Sin embargo, fue necesario fragmentar este número para cada ciclo de las titulaciones del área, para ello se utilizó la estratificación.

- **Estratificación:** se consideraron los cinco ciclos pares del periodo abril-agosto 2017 de las titulaciones, a excepción del caso de gastronomía, pues se efectuó la encuesta únicamente a dos ciclos pares de esta titulación porque fue ofertada en el 2015, y no contaba con ciclos regulares. En la tabla 6. se muestra la estratificación por titulaciones:

Tabla 6. Muestra estratificada por titulaciones.

Número de estudiantes / Ciclo-carrera	Segundo	Cuarto	Sexto	Octavo	Décimo
Administración de Empresas					
62	12	12	12	13	13
Banca y Finanzas					
49	9	9	9	11	11
Hotelería y Turismo					
33	6	6	6	7	8
Economía					
77	15	15	15	16	16
Contabilidad y Auditoría					
57	11	11	11	12	12
Gastronomía					
11	5	6	-	-	-
TOTAL					
289	58	59	53	59	60

Fuente: Maldonado (2014).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

2.4 Procesamiento de datos

Una vez determinada la población, la muestra y la estratificación de la misma, se aplicó la encuesta a los estudiantes del área administrativa mediante la:

- Elaboración de la encuesta en base al modelo y dimensiones EduQual, elaborando un borrador de encuesta que fueron contestadas por los estudiantes del área administrativa, el borrador fue revisado por el director de tesis y luego de algunas modificaciones quedo terminado para la aplicación.
- Aplicación de las encuestas de acuerdo a la estratificación por titulaciones para conocer las percepciones del estudiante y expectativas del servicio.
- Revisión y organización de las encuestas de los estudiantes por carreras y ciclos.
- Tabulación y análisis de datos mediante la herramienta Excel, se obtuvieron resultados de la encuesta, se calculó las respectivas medias para cada ítem y dimensión, y así se conoció el ICS, restando el valor medio de la percepción del estudiante y el valor medio correspondiente a la expectativa del servicio, donde si el valor se concebía positivo significaba que la percepción superaba a la expectativa, existiendo satisfacción en el ítem o dimensión, y si el valor era negativo se podía concluir que no cumplía con las expectativas, existiendo insatisfacción en el servicio recibido.

2.4.1 Índice de calidad de servicio (ICS).

La interpretación de este índice se cimienta en que, si un número es negativo indica que las expectativas son mayores que las percepciones, mientras que, si el número es positivo, indica que las percepciones de los clientes (estudiantes en este estudio) están por arriba de las expectativas, lo que significa que la empresa (UTPL) si estaría cumpliendo con sus expectativas con el porcentaje obtenido.

$$\text{ICS} = P - E$$

Donde:

ICS= índice de calidad de servicio.

P = percepción del cliente con respecto al servicio.

E = expectativa del servicio.

El modelo EduQual mide la brecha entre las percepciones y las expectativas de los estudiantes, los resultados de esta fórmula muestran la dirección de las brechas de calidad de servicio, si las expectativas de los estudiantes no se cumplen, representa una calificación negativa y si las expectativas se cumplen adecuadamente, se articulará la calificación positiva.

Por último, se calculó el porcentaje general de la calidad en el servicio de los procesos de educación, con la misma fórmula o la sumatoria de los resultados de los ICS de cada dimensión.

$$\text{ICS global} = \sum \text{de resultados}$$

En la tabla 7, se explica la herramienta EduQual de Khan & Ali (2015), quienes determinaron la escala evaluación que permite obtener la calidad de los servicios de educación prestados en instituciones educativas de tercer nivel, mediante cinco dimensiones subdivididas en veintiocho ítems correspondientes a este modelo, que son calificados en una escala de 1 a 5.

Tabla 7. Calidad de servicios y procesos de educación.

Calidad de Servicios- EduQual			
Dimensiones	Escalas		ICS= P – E
	Percepciones	Expectativas	
Instalaciones Físicas	1 a 5	1 a 5	(1 a 5) – (1 a 5)
Académicas	1 a 5	1 a 5	(1 a 5) – (1 a 5)
Resultados de Aprendizaje	1 a 5	1 a 5	(1 a 5) – (1 a 5)
Capacidad de Respuesta	1 a 5	1 a 5	(1 a 5) – (1 a 5)
Desarrollo de la personalidad	1 a 5	1 a 5	(1 a 5) – (1 a 5)

Fuente: Khan & Ali (2015).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

2.4.2 Desviación estándar (DE).

La desviación estándar se empleó para medir la dispersión de los resultados o bien indicar que no existe una diferencia considerable entre las respuestas obtenidas en las encuestas, esta muestra el número de veces que se repite una respuesta.

Cuando la DE es alta, existe una considerable insatisfacción entre las respuestas de los estudiantes, pues algunos pueden estar satisfechos y otros no dependiendo de sus expectativas en determinada dimensión o ítem. Por el contrario, cuando la desviación estándar es baja, significa que las respuestas fueron muy similares con respecto a una dimensión e ítem.

2.4.3 Rango de satisfacción.

Al abordar el tema de la calidad de los servicios y procesos de educación, se realiza a través de la interacción de los estudiantes, docentes y administrativo de la UTPL, y al mismo tiempo las condiciones físicas en el servicio. Debido a la importancia de medir la calidad de servicio y así conocer el nivel de satisfacción en la institución de educación superior.

Con la aplicación de la encuesta se logró medir la satisfacción de cada carrera según la escala de Likert adaptada a las dimensiones ya mencionadas tomando en cuenta que cada nivel cuenta con un porcentaje que consta de 20% para cada ítem.

CAPITULO III: SITUACIÓN ACTUAL Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 Naturaleza.

La Universidad Técnica Particular de Loja es una institución de educación superior que se encuentra ubicada al sur del Ecuador, en la ciudad de Loja. Esta organización comenzó actividades el 3 de mayo de 1971, por la agrupación Marista ecuatoriana con la autorización y apoyo de la Diócesis de Loja. El 27 de octubre de 1997 la Diócesis de Loja traspasa, por tiempo indefinido, a la Asociación Id de Cristo Redentor, Misioneros y Misioneras identes, la conducción de la universidad (UTPL, 2017, p. 15).

El 4 de julio del 2009, a la Asociación Id de Cristo Redentor, Misioneros y Misioneras identes se le ha conferido por parte de la Santa Sede el rango de “instituto de vida consagrada de derecho pontificio”, por lo que su denominación cambió por la de Instituto Id de Cristo Redentor, Misioneras y Misioneros Identés, sin que esto altere su función y tarea encomendada en la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL, 2017, p. 15).

La universidad posee modalidades de estudio: presencial y abierta y a distancia esta última desde 1976 modalidad pionera en Latinoamérica. La sede matriz se halla en la ciudad de Loja centro de todas las actividades académicas; desde la cual se dan las directrices generales del modelo educativo, donde reposan los expedientes académicos de los estudiantes (UTPL, 2017, p. 15), también cuenta con extensiones o sedes, en diferentes partes del mundo que se rigen a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior, lineamientos, reglamentos y políticas aprobadas por el Consejo de Educación Superior.

Actualmente la Universidad Técnica Particular de Loja, cuenta con personal docente e infraestructura tecnológica, investigación e innovación que ha permitido que su campus sea un Parque Científico y Tecnológico UTPL, el cual tiene entre sus fines generar instrumentos para promover el conocimiento como bien de interés público y promover el desarrollo de la ciencia (Maldonado, 2014).

En la última década también la universidad dio un paso importante en formación de profesores con doctorados en el extranjero, así también en mejorar la infraestructura, equipamiento y redes de investigación, lo cual se refleja en la producción científica de la universidad.

La universidad busca brindar una atención de calidad a los estudiantes contando con los siguientes servicios:

Tabla 8. UTPL, servicios al estudiante.

Servicios Académicos	Servicios de seguro de vida y servicios Asistenciales	Infraestructura	Otros Servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Entorno virtual de aprendizaje (EVA). • Biblioteca UTPL. • Bases de datos. Científicos. • Tramites académicos en línea. • Servicios estudiantiles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de vida y accidentes personales. • Dispensario médico. • Servicios asistenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorios • Salas de cómputo. • Cultura y deporte. • Bienestar estudiantil. • Orientación universitaria. • Inclusión universitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Carne estudiantil. • Movilidad estudiantil.

Fuente: Servicios al estudiante, Infraestructura (2016).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

3.1.2 Marco jurídico.

Maldonado (2014) relata que la Universidad Técnica Particular de Loja fue creada mediante Decreto N° 646, publicado en el R.O. No. 217 del 5 de mayo de 1971. (p. 12)

Tabla 9. Marco jurídico de la UTPL.

Marco Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • La Constitución de la República del Ecuador
	<ul style="list-style-type: none"> • El Modus Vivendi celebrado entre la República del Ecuador y la Santa Sede; y, otros acuerdos o convenios internacionales respecto de las universidades católicas y de las facultades eclesiásticas;
	<ul style="list-style-type: none"> • La Ley Orgánica de Educación Superior, Reglamento para Carreras y Programas Académicos en Modalidades en Línea, a Distancia y Semi-presencial o de Convergencia de Medios; y demás, Reglamentos regulados por el Consejo de Educación Superior (CES) y el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES);
	<ul style="list-style-type: none"> • Las normas generales de la Ex Corde Ecclesiae y su ordenamiento; y, • Los estatutos, reglamentos, decretos, resoluciones y los demás instrumentos que la Ley obliga. Así como también, la normativa e instructivos institucionales que dicte la UTPL, en ejercicio de su propia autonomía, a través del sistema de normativa interna que está regulado por el Reglamento de Gestión de Normativa Institucional.

Fuente: Maldonado J. (2014).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

3.1.3 Misión y visión.

En la UTPL la visión y misión, permiten establecer un enfoque transversal de las líneas estratégicas, objetivos estratégicos y acciones relacionadas con los procesos académicos, de

investigación, vinculación y gestión institucionales que sirven de directriz para el desarrollo de las actividades propias de las titulaciones y en especial del área administrativa.

a. Visión.

La visión de la UTPL (2017) es:

El Humanismo de Cristo que, en su manifestación histórica y el desarrollo de su pensamiento en la tradición de la Iglesia Católica, propugna una universalidad potenciadora conforme a la dignidad que el ser humano tiene como “hijo de Dios” y, que hace a la Universidad acoger, defender y promover en la sociedad la reflexión de toda experiencia humana. (p. 7)

b. Misión.

Desde la visión del Humanismo de Cristo, la misión de la UTPL (2017) es:

“Buscar la verdad y formar al hombre, a través de la ciencia, para que sirva a la sociedad”. La verdad como horizonte hacia el que dirigir, en comunión y respeto, las más hondas dimensiones cognoscitivas, activas y vitales. De esta manera, se contribuye a una formación integral que integra las dimensiones científico-técnicas de alta calidad con las humanísticas, éticas y espirituales. (p. 7)

3.1.4 Estructura académica y de investigación UTPL.

La UTPL conformada por autoridades, docentes, estudiantes y administrativos, y guiada por estos ideales, camina unida realizando acciones concretas y cotidianas para conseguir una formación integral, que incluya la dimensión profesional científico-técnica de alta calidad, y la humanístico-espiritual, en el más amplio sentido; de esta manera la UTPL se proyecta hacia su entorno social para que se constituya en auténtico y efectivo foco de desarrollo integral (Maldonado, 2014, p. 10).

En esta línea, la academia, docencia e investigación, se encuentran interrelacionadas y convergen en una “gestión productiva” que, con auténtica creatividad y espíritu emprendedor, se pretende que los estudiantes aprendan a pensar y a ser, haciendo proyectos reales en la sociedad, a través de las diferentes unidades académico-productivas, que integradas con los restantes actores sociales y mediante la ejecución de planes y proyectos diversos, posibiliten el

logro de las competencias profesionales y el tan necesario desarrollo de nuestros pueblos y su proyección universal (Maldonado, 2014, p. 10).

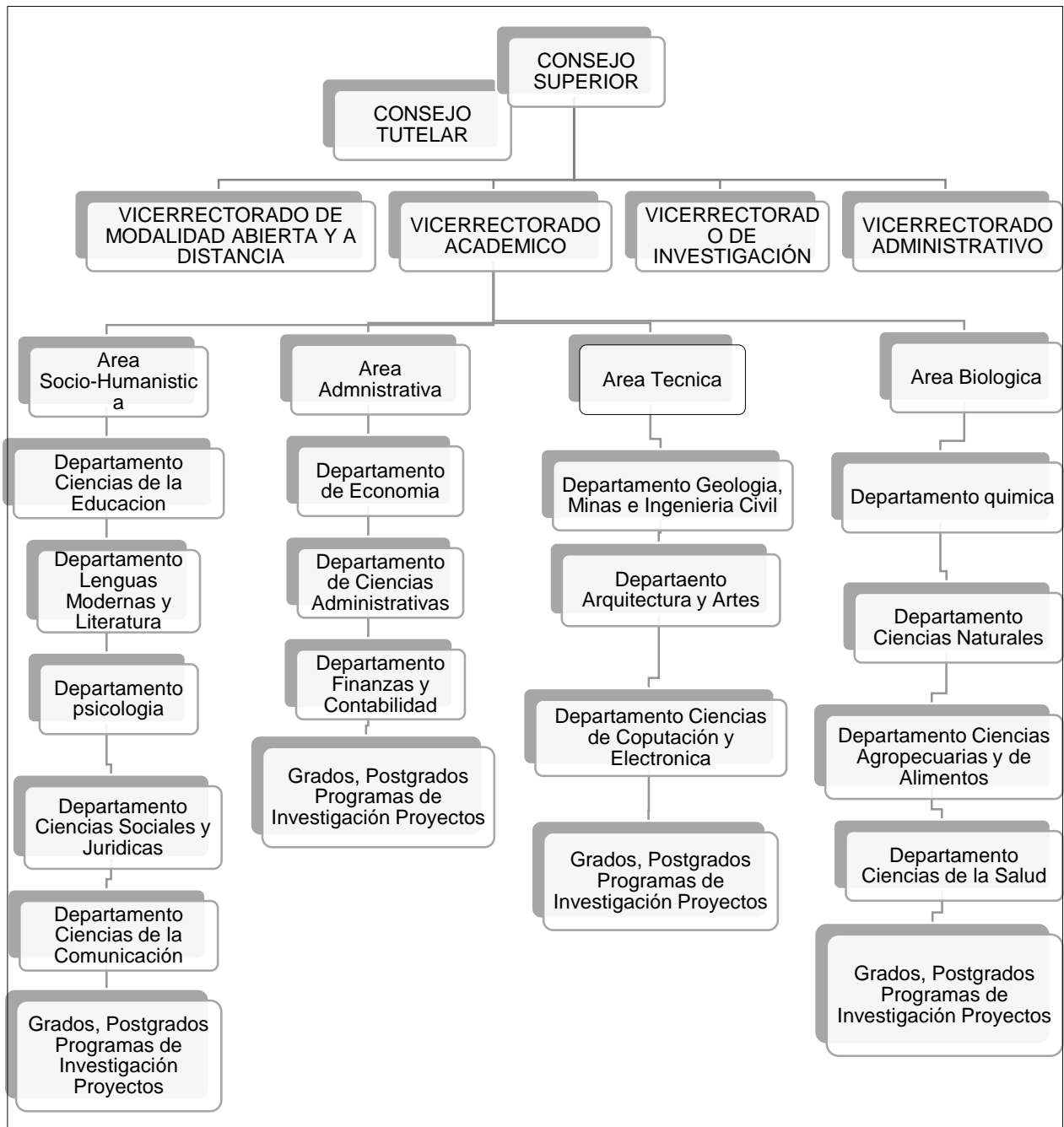


Figura 11. Organigrama funcional de la UTPL.

Fuente: UTPL (2017).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

3.1.5 Situación actual del área administrativa.

El Área Administrativa de la UTPL, une todo el potencial académico hacia un mismo objetivo: ayudar a que se materialicen ideas y proyectos en beneficio de la sociedad.

Cuenta con los siguientes recursos:

Tabla 10. Área administrativa de la UTPL.

Titulaciones	Recursos Administrativos	Infraestructura
Administración de Empresas	<ul style="list-style-type: none">• Coordinaciones• Secretarías• Administrativos• Docencia	Infraestructura compartida con las titulaciones ofertadas
Administración en Banca y Finanzas		
Contabilidad y Auditoría		
Economía		
Hotelería y turismo		
Gastronomía		

Fuente: UTPL (2017).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

3.1.6 Análisis actual de la UTPL.

Tabla 11. Titulaciones del área administrativa de la UTPL.

CARRERAS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Carreras	Duración de Carrera	Coordinador de área	Objetivo	Prácticas	Infraestructura
Administración de empresas	10 ciclos (5 años)	Mgtr. María Fernanda Zumba	Formar profesionales competentes, líderes humanistas y emprendedores en el área de las ciencias administrativas y empresariales, mediante una educación de calidad que favorezca la construcción de una sociedad justa y solidaria.	Convenios con empresas públicas y privadas como: bancos, cooperativas, ministerios, municipios entre otras.	Toda el área administrativa cuenta con equipos, insumos, aulas, espacios de trabajo para profesores y estudiantes, laboratorios, biblioteca, aulas de cómputo, transporte de buses para los estudiantes y personal administrativo también cuenta con lugares de esparcimiento para realizar actividades deportivas y culturales.
Administración en Banca y Finanzas	10 ciclos (5 años)	Ing. Elizabeth Salas Tenesaca	Tiene la capacidad de examinar, identificar, planificar, evaluar, determinar, y examinar el impacto micro y macro económico en torno de la economía nacional e internacional. Está en la capacidad de desenvolverse en cualquier empresa pública y privada.	Convenios con empresas públicas y privadas como: bancos, cooperativas, ministerios, municipios entre otras.	Cada carrera cuenta con su secretaría ubicada en el edificio de la UGTI, para realizar consultas y trámites académicos del área.
Contabilidad y Auditoría	10 ciclos (5 años)	Mgtr. María Teresa Cuenca Jiménez	Formar profesionales competentes con conocimientos, habilidades y destrezas en las áreas de contabilidad, auditoría, finanzas, administración y regulación, con actitudes, capacidades investigativas, innovación, uso de las tecnologías de la información, resolver problemas de la comunidad, generando el desarrollo local, regional y nacional.	Convenios con empresas públicas y privadas como: bancos, cooperativas, ministerios, municipios entre otras.	
Economía	10 ciclos (5 años)	Ph.D. Daysi Karina García Tinisaray	Desarrollar en el profesional en formación, los conocimientos teóricos y metodológicos para la investigación en los diferentes ámbitos socioeconómicos, orientados a la excelencia académica y a su competitividad.	Convenios con empresas públicas y privadas como: bancos, cooperativas, ministerios, municipios entre otras.	
Hotelería y Turismo	10 ciclos (5 años)	Mgtr. Christian Viñan	Formar profesionales en el área turística y hotelera, con las competencias genéricas y específicas necesarias para desempeñarse en diversos escenarios de actuación del ámbito académico profesional, a nivel individual, grupal y social.	Convenios con empresas públicas y privadas como hoteles, agencia de viajes, museos y empresas del sector.	
Gastronomía	9 ciclos (4 años y medio)	Ms. Mauricio Artieda	Fundamentar desde la ecología de saberes la gestión gastronómica por procesos, técnicas y servicios gastronómicos, salud y nutrición, integración de saberes y, tecnología e innovación.	Convenios con empresas públicas y privadas como: hoteles, restaurantes y empresas del sector.	

Fuente: UTPL (2017).

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

3.2 Análisis de los resultados de las encuestas

3.2.1 Datos demográficos.

Con los datos obtenidos de las encuestas, se puede observar en la figura 12 que, la mayoría de estudiantes encuestados son de género femenino 68%, existiendo una gran diferencia con el género masculino que resulto ser del 32%.

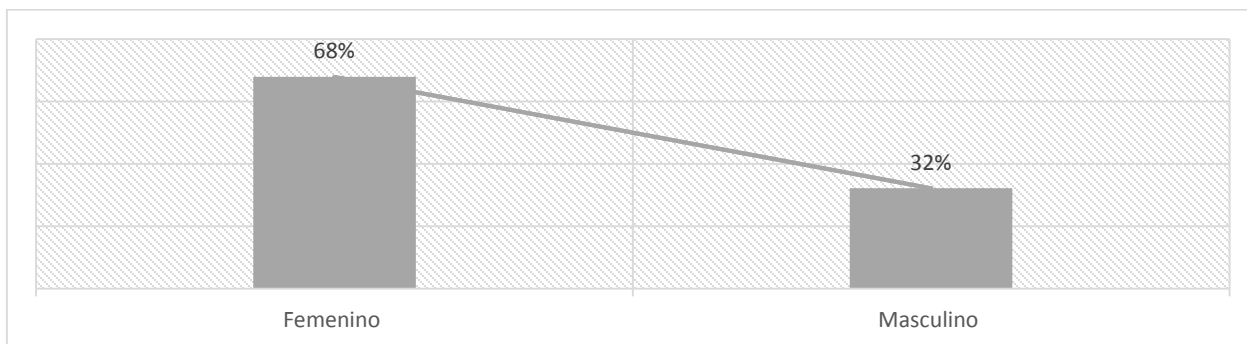


Figura 12. Demografía según las encuestas aplicadas.

Fuente: Encuestas aplicadas en el área administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

3.2.2 Ítems del modelo EduQual.

A continuación, se muestran los ítems con sus diferentes dimensiones del EduQual y los resultados de la desviación estándar.

Tabla 12. Resultados por dimensión: instalaciones físicas.

N	ÍTEMS	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	ICS	DE
		INSTALACIONES FÍSICAS			
P1	La infraestructura universitaria es apropiada para el aprendizaje.	4,53	3,43	-1,10	0,81
P2	El equipamiento de las aulas universitarias es acorde a las necesidades de su carrera.	4,60	3,44	-1,16	0,78
P3	Las instalaciones universitarias cuentan con una infraestructura estéticamente agradable	4,69	3,82	-0,87	0,78
P4	Las instalaciones académicas y recreacionales son acorde a los gustos y necesidades de los estudiantes.	4,39	3,45	-0,93	0,90
P5	Los laboratorios informáticos se encuentran equipados con instalaciones modernas e innovadoras.	4,60	3,40	-1,19	0,87
	Total por dimensión	4,56	3,51	-1,05	0,83

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

Con respecto a la dimensión sobre instalaciones físicas que concierne a la apariencia del campus, equipos, infraestructura, y materiales (tabla 12), se analiza los resultados, la desviación estándar, no muestra dispersión o variación entre los datos (0.78) al (0.90) representando que las respuestas de los estudiantes son similares en cuanto a esta dimensión.

En cuanto al ICS que se analizó en el ítem p3 (-0,87), los estudiantes se encuentran satisfechos con la limpieza de los espacios físicos del campus que prestan servicio de atención al estudiante y a otros usuarios, y por otra parte el ítem p5 (-1,19) los estudiantes no están satisfechos con los espacios donde se desarrolla su formación académica consideran que los espacios no están acorde a sus exigencias (aulas modernas, control de ruido, buena iluminación, material suficientes y disponible,) de las distintas titulaciones.

Tabla 13. Resultados por dimensión: académica.

N	ÍTEMS	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	ICS	DE
ACADÉMICAS					
P6	Son personas aptas para la enseñanza.	4,56	3,04	-1,52	1,03
P7	Cumplen con los cronogramas establecidos.	4,42	3,29	-1,13	0,92
P8	Cuentan con disponibilidad y atención para los estudiantes	4,51	3,07	-1,43	1,02
P9	Controlan las tareas que realizan.	4,59	3,59	-1,00	0,98
P10	Experimentados en las asignaturas dictadas y planificación de clases.	4,56	3,19	-1,37	1,05
P11	Atención cordial del personal académico.	4,66	3,21	-1,47	0,98
P12	Los contenidos teóricos de las materias son acordes a la malla curricular ofertada y perfil de egreso.	4,65	3,24	-1,41	0,97
Total por dimensiones		4,56	3,23	-1,33	0,99

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

En cuanto a la dimensión académica, se refiere al aprendizaje eficiente de los estudiantes y docencia calificada, como se observa en la (tabla 13), los resultados de la desviación estándar, muestran variación entre los datos (-0,92) al (-1,05) pero no es significativa, por lo que existiendo concordancia en las respuestas de los estudiantes en esta dimensión.

Mientras que en el ICS se analizó el ítem p9 (-1,00) los estudiantes se encuentran satisfechos con el contenido y desarrollo de los componentes académicos y la coherencia del plan docente, en cambio el ítem p6 (-1,56) los estudiantes consideran que algunos docentes no tienen la

experiencia como docentes, siendo su labor fundamental que los estudiantes aprendan y trasciendan con buenos conocimientos.

Tabla 14. Resultados por dimensión: resultado de aprendizaje.

N	ÍTEMS	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	ICS	DE
P13	El diseño de la malla académica está basado en el perfil del profesional, acorde con el de egreso.	4,39	3,20	-1,19	0,94
P14	La universidad realiza actividades orientadas a resolver problemas en diferentes áreas relacionadas a su perfil profesional.	4,48	2,98	-1,51	0,92
P15	La universidad inculca valores en el sentido de obligaciones sociales para su desarrollo como persona.	4,43	3,5	-0,93	0,88
P16	La universidad cuenta con espacios para el desarrollo de prácticas pre-profesionales y facilita el acceso al mercado laboral de acuerdo a su perfil profesional.	4,72	3,14	-1,58	0,99
P17	La universidad realiza actividades académicas extracurriculares	4,58	3,23	-1,35	0,86
Total por dimensiones		4,52	3,21	-1,31	0,92

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

En cuanto a la dimensión resultado del aprendizaje que se refiere a lo que se espera que los estudiantes deben saber y el desenvolvimiento de lo aprendido, como se analiza en (tabla 14), los resultados de la desviación estándar, muestra una variación de los datos (-0.86) al (-0.99) pero se puede evidenciar que no hay una dispersión tan alta por lo tanto las respuestas de los estudiantes son homogéneas en esta dimensión.

El ICS que se analizó en el ítem p15 (-0,93) donde los estudiantes están satisfechos considerando que como universidad católica que orienta, difunde y ayuda a fortalecer los valores con diferentes actividades como la vinculación con la sociedad, mientras el ítem p16 (-1,58) los estudiantes están insatisfechos por no contar con plazas para realizar las practicas pre-profesionales siendo esto fundamental ya que les permite adquirir experiencia y aplicarlo en el ámbito laboral.

Tabla 15. Resultados por dimensión: capacidad de respuesta.

N	ÍTEMS	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	ICS	DE
P18	Los servicios académicos que presta el personal universitario son adecuados.	4,43	3,11	-1,31	0,93
P19	El personal universitario es cortés y tiene voluntad de ayudar.	4,61	3,12	-1,49	0,94
P20	Los departamentos académicos cuentan con espacios limpios, ordenados, y metódicos.	4,73	4,15	-0,58	0,83
P21	La universidad tiene transparencia en cuanto a normas y reglas orientadas a la educación.	4,47	3,49	-0,98	0,89
	Total por dimensiones	4,56	3,47	-1,09	0,90

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta que se refiere a la organización, disponibilidad y servicio que presta el personal, como se analiza (tabla 15), los resultados de la desviación estándar, no muestran una variación entre los datos (-0.83) al (-0.94) sobreentendiéndose que las respuestas no tienen una dispersión elevada por lo que no hay desacuerdo en cuanto a las respuestas de esta dimensión,

En cuanto al ICS que se analizó en el ítem p20 (-0,58) los estudiantes se encuentran muy satisfechos con las instalaciones y espacios universitarios encontrándose ordenados y adecuados para la realización de actividades académicas, en cuanto al ítem p19 (-1,49) los estudiantes se encuentran insatisfechos por la falta de disposición y voluntad del personal en ayudar y brindar un servicio rápido, existe lentitud en los procesos para dar respuesta a los estudiantes y falta de cordialidad en el momento de la atención

Tabla 16. Resultados por dimensión: desarrollo de la personalidad.

N	ÍTEMS	EXPECTATIVA	PERCEPCIÓN	ICS	DE
P22	Incentiva actividades deportivas y culturales.	4,53	3,26	- 1,27	1,05
P23	Apoya a mejorar el conocimiento de los estudiantes.	4,61	3,41	- 1,20	0,98
P24	Reconoce a los estudiantes por sus logros académicos.	4,62	3,30	- 1,31	1,03
	Total por dimensiones	4,59	3,32	- 1,26	1,02

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

En cuanto a la dimensión desarrollo de la personalidad, que se refiere a las actividades culturales y deportivas, como se analiza en la (tabla 16), los resultados de la desviación estándar, muestra los datos del (-0.98) al (-1.05), se observa que no existe una variación tan alta existiendo similitud en las respuestas que brindan los estudiantes en cuanto a esta dimensión.

Se analizó el ICS en el ítem p23 (-1,20) donde los estudiantes se encuentran satisfechos con la organización de actividades culturales y deportivas que realiza la universidad para adquirir conocimiento y conocer las habilidades de los estudiantes tanto en lo académico como personal, en cambio que el ítem p24 (-1,31) no se encuentran satisfechos en cuanto a los reconocimientos de sus logros tanto en las actividades académicas y culturales, a pesar de que la institución cuenta con varios programas de reconocimientos para los estudiantes en estas áreas.

3.3 Análisis general de dimensiones

Tabla 17. Resultado general del modelo EduQual

	Instalaciones Físicas	Académicas	Resultado de aprendizaje	Capacidad de respuesta	Desarrollo de la personalidad
Expectativas	4,56	4,57	4,52	4,56	4,59
Percepciones	3,51	3,23	3,21	3,47	3,33
ΣICS	3,95				
Rango de satisfacción	73,49%			SATISFACTORIO	

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

Como se observa en la anterior, el rango de satisfacción es de 3,95 es decir que se encuentra en una 73,49%, del 0 – 100% en la escala de Likert, indicando que tienen un rango satisfactorio según las percepciones del estudiante, se puede entender que se destaca la infraestructura que tiene la universidad su imagen, sus áreas verdes, auditorios, canchas, espacios deportivos que brinda la universidad, los estudiantes indican insatisfacción en cuanto a los contenidos y desarrollo de los componentes académicos tengan coherencia entre la malla curricular y el perfil de egreso, que exista mejor planificación en cuanto a las plazas para realizar las practicas pre profesionales, que se realicen actividades extracurriculares acordes al plan formativo de esta manera los estudiantes esperan recibir un servicio mucho más satisfactorio por parte de la institución.

3.4 Promedios de expectativas vs percepciones de las dimensiones y el ICS

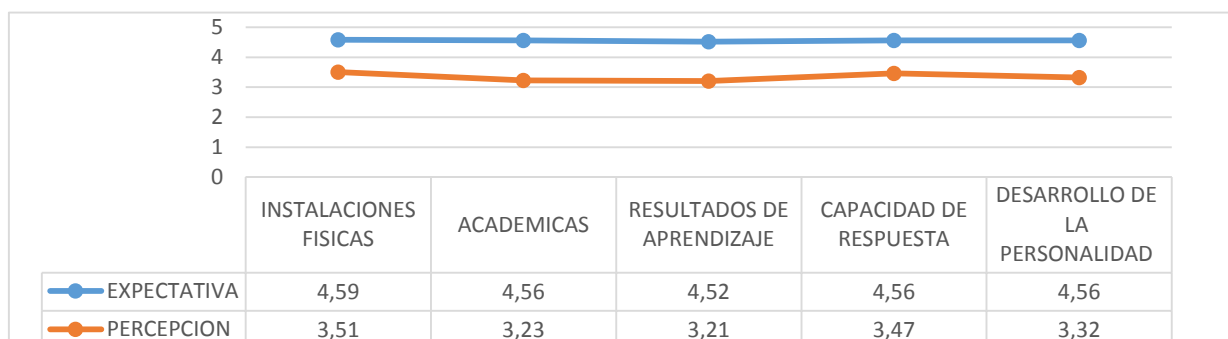


Figura 13. Comparación de expectativa vs percepción de las dimensiones en el Área Administrativa.

Fuente: Cuestionario EduQual aplicadas en Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

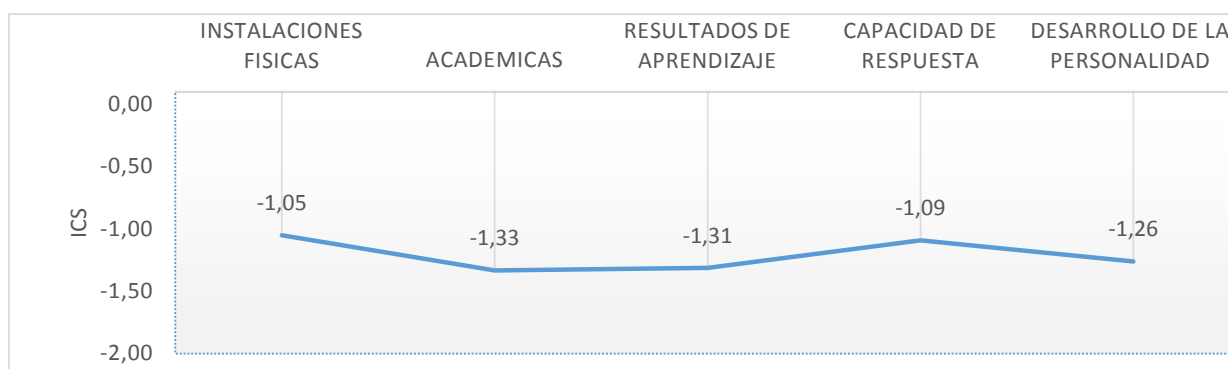


Figura 14. Análisis del índice de la calidad de servicio, ICS.

Fuente: Cuestionario EduQual aplicadas en Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

Respecto a la figura 13, se observa las dimensiones que pertenecen al modelo EduQual se compara la expectativa del servicio con la percepción del estudiante, donde se observa que existe una brecha de lo que esperan y reciben, al analizar la figura no todas las dimensiones satisfacen las necesidades del estudiante mostrando que la dimensión más cercana es instalaciones físicas seguido de capacidad de respuesta, desarrollo de la personalidad, académicas y resultado de aprendizaje, reflejando que todas las dimensiones tienen defectos de calidad en el servicio educativo.

En el ICS como se observa en la figura 14, todas las brechas son negativas, significando que no cumplen con las expectativas de los estudiantes, incumpliendo con la calidad del servicio, la dimensión más crítica es la académica (-1,33) que se refiere a capacidad de algunos docentes

para realizar sus actividades, no cuentan con buena capacitación ni experiencia como docentes, falta de conocimiento para impartir la asignatura, no ofrecen un trato cordial y no disponen de tiempo para atender a los estudiantes, brindando de esta manera una baja calidad de servicio, mientras que en la dimensión de infraestructura física (-1,05) los estudiantes consideran, que el aspecto físico que tiene la universidad es satisfactorio cuenta con aulas y laboratorios equipados con instalaciones modernas para realizar sus actividades académicas.

3.5 Rango de satisfacción por titulaciones

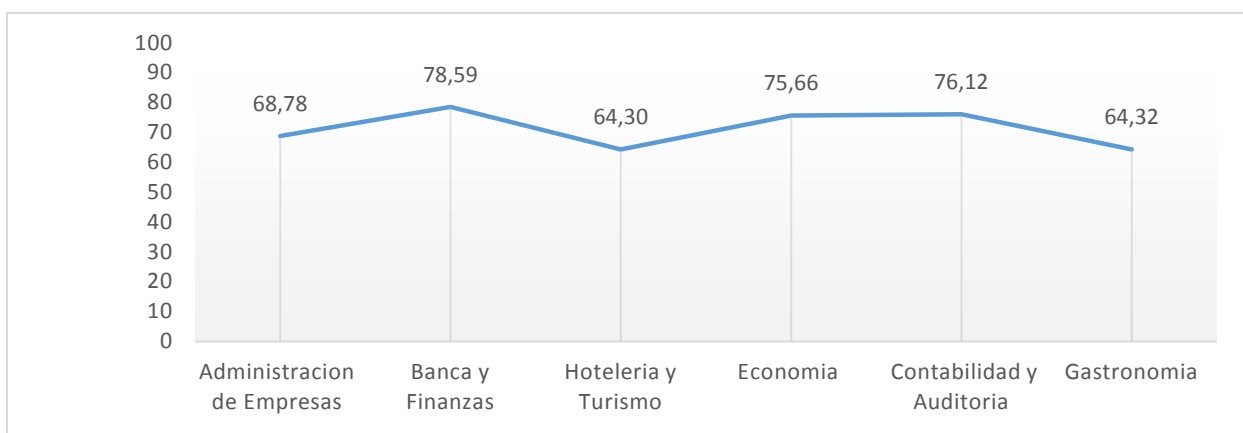


Figura 15. Rango de satisfacción de las titulaciones del área administrativa.

Fuente: Cuestionario EduQual aplicadas en Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

En la figura 15, se observa que el rango de satisfacción de la titulación de banca y finanzas tienen una mejor percepción del servicio con un 78,59%, indican que están satisfechos en cuanto a las cinco dimensiones de este modelo, en cambio la titulación de hotelería y turismo con 64,30% indica que no están satisfechos indicando que existen falencias en algunas dimensiones que están explicadas anterior mente.

3.6 Análisis por carrera y dimensión

3.6.1 Instalaciones físicas.

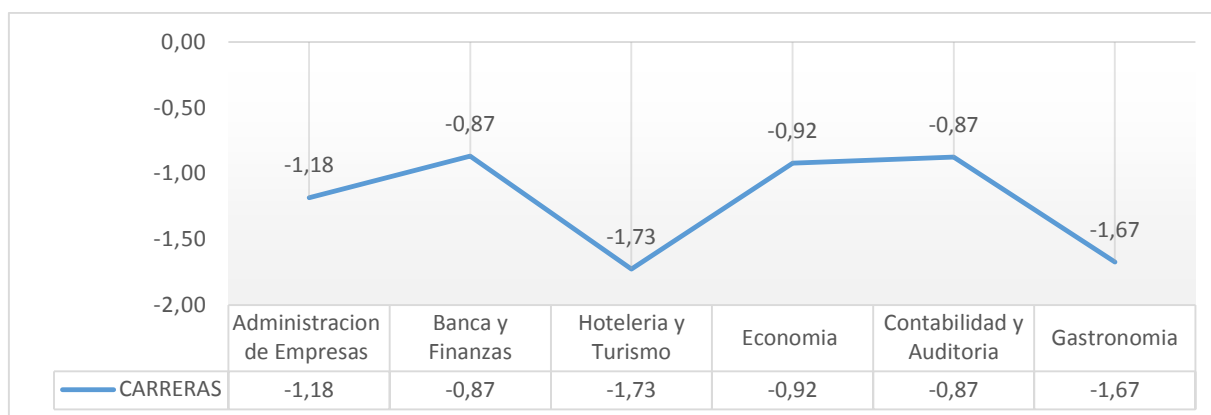


Figura 16. Dimensión de instalaciones físicas según los estudiantes del área administrativa.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

La figura 16, muestra que la titulación de hotelería y turismo (-1,73) los estudiantes tiene la percepción de que no cuentan con instalaciones o aulas para la enseñanza- aprendizaje acordes a lo que requiere la titulación, siendo una titulación de más práctica, a pesar de que cuenta con instalaciones como hotel para realizar sus prácticas pre- profesionales, biblioteca, servicio de cafetería, instalaciones para realizar actividades deportivas, en cambio la carrera de banca y finanzas (-0.87) se encuentran satisfechos con las condiciones de la infraestructura y equipamiento de su carrera.

3.6.2 Académico.

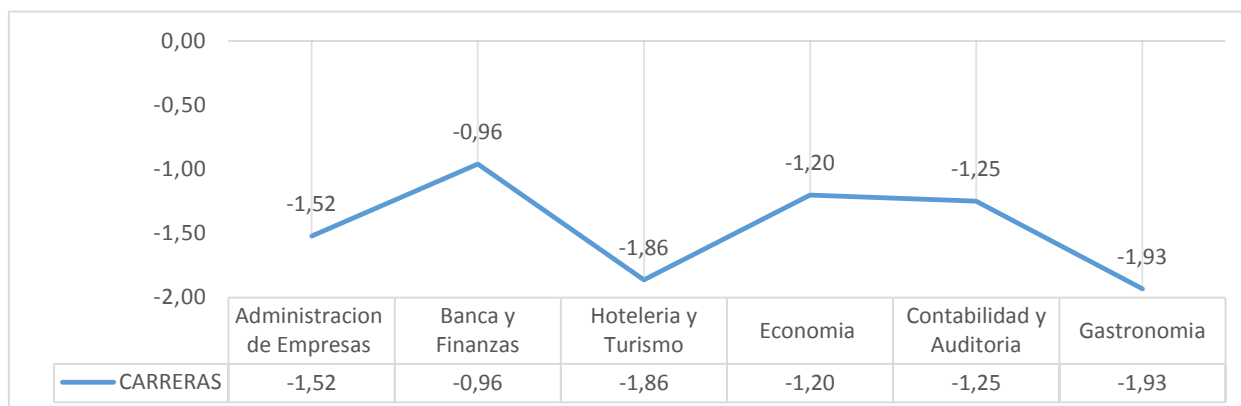


Figura 17. Dimensión académica según los estudiantes del área administrativa.

Fuente: Encuestas aplicadas en Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

En la titulación de gastronomía (-1,93) los estudiantes muestran insatisfacción en la dimensión académica al ser una carrera ofertada recientemente, tal como se observa en la figura 17, los docentes no cuentan con la experiencia para el desarrollo de actividades de enseñanza y aprendizaje, a pesar de que la universidad realiza cursos de formación docente y evaluación de desempeño del personal académico, y la carrera de banca y finanzas (-0.96) están satisfechos con esta dimensión cuentan con docentes que conocen y utilizan procedimientos de enseñanza que ayudan a desarrollar sus actividades de manera eficiente para su aprendizaje.

3.6.3 Resultado de aprendizaje.



Figura 18. Dimensión de resultado de la personalidad según estudiantes del área administrativa.

Fuente: Encuestas aplicadas en el Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

En la figura 18, se muestra que la titulación de administración de empresas (-1,65) los estudiantes están insatisfechos en la dimensión de resultado del aprendizaje, en donde las practicas pre profesionales no se basan en el plan formativo, y no cuentan con plazas apropiadas para realizarlas, no existe coherencia entre el plan de estudio y el perfil de egreso, de igual manera que no existe muchas actividades académicas extracurriculares para la carrera. En cambio, en la titulación de Banca y Finanzas (-1,05), los estudiantes están satisfechos con los procesos de aprendizaje y son capaces de impartir sus conocimientos una vez finalizado el proceso de aprendizaje.

3.6.4 Capacidad de respuesta.

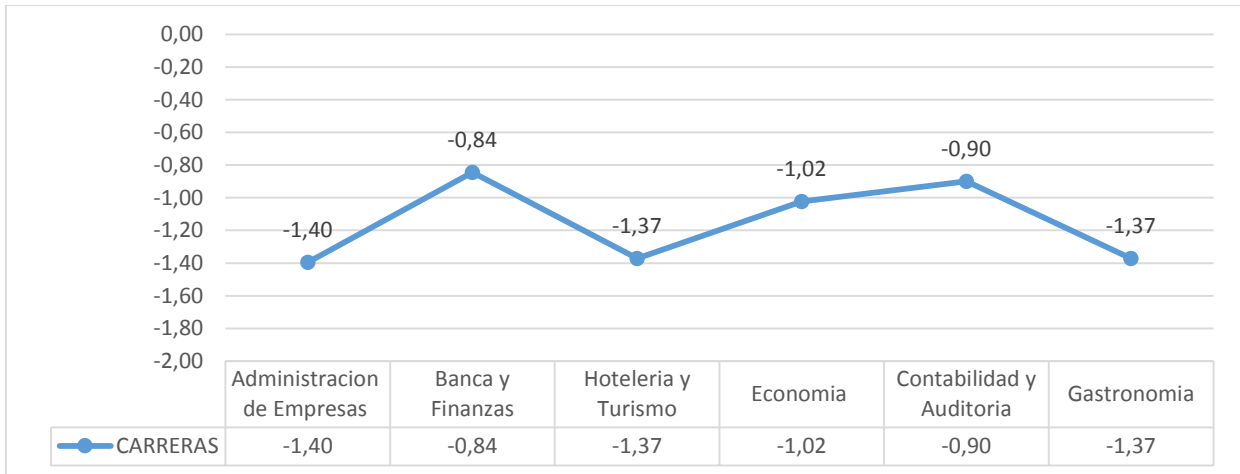


Figura 19. Dimensión de: Capacidad de Respuesta, según los estudiantes del área administrativa.

Fuente: Encuestas aplicadas en el Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

En la figura 19, la titulación de administración de empresas (-1,40) los estudiantes tienen la percepción que el personal administrativo no presta un servicio adecuado, no tienen la voluntad de ayudarlos cuando lo solicitan y no cumplen con los tiempos adecuados para responder a sus necesidades, en cambio en la titulación de banca y finanzas (-0,87), los estudiantes se encuentran satisfechos con el servicio que presta el personal administrativo.

3.6.5 Desarrollo de la personalidad.

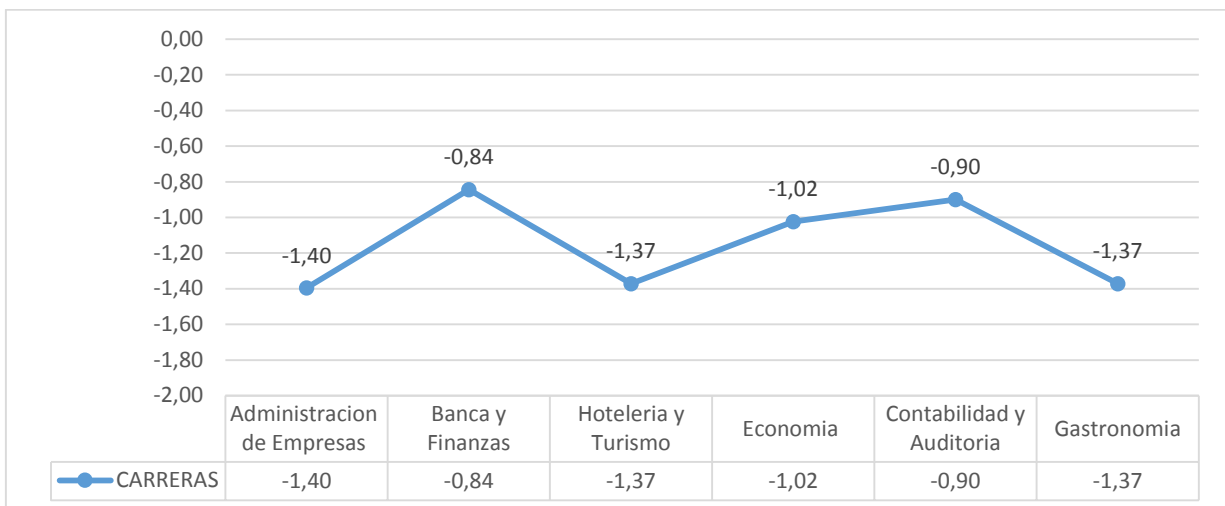


Figura 20. Dimensión de: Desarrollo de la personalidad según los estudiantes del área administrativa.

Fuente: Encuestas aplicadas en el Área Administrativa.
Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

En la figura 20, se encuentra la titulación de gastronomía, hotelería y turismo (-1,63) los estudiantes muestran insatisfacción en la dimensión de desarrollo de la personalidad ya que las actividades deportivas y culturales no tienen una buena organización, no cuentan con el apoyo y reconocimiento por parte de la institución, en cambio en la titulación de economía (-0,90) los estudiantes están satisfechos con la organización de las actividades que realiza para el desarrollo de la personalidad.

**CAPITULO IV: PROPUESTA: MODELO DE CALIDAD DE SERVICIOS Y PROCESOS DE
EDUCACIÓN**

4.1 Estado de situación actual de la organización

En el presente capítulo se desarrolla la propuesta del modelo de gestión de calidad de servicios y procesos, donde se utilizará la información obtenida del análisis de la situación actual de la organización, que se refiere a la importancia de la calidad del servicio en la educación y el nivel de satisfacción de los estudiantes a través de sus expectativas y percepciones del servicio.

De tal manera que en este capítulo se referirá a las dimensiones que presentan problemas, que como ya se estableció no son preocupantes, pero sin embargo requieren atención para poder lograr un servicio de educación de calidad y mejoramiento continuo.

La UTPL no cuenta con un modelo de gestión de calidad completamente definido sin embargo con la información obtenida del área de procesos se conoce que cuentan con procesos, subprocesos y actividades realizadas por esta área.

La calidad del servicio en toda organización depende de que tan satisfecho está el usuario, la satisfacción del cliente que en este caso los estudiantes, está relacionado con los diferentes procedimientos y actividades que se realizan en los procesos detectados en la titulación, estos procesos son:

- **Procesos estratégicos:** son aquellos que realizan la dirección de la titulación y tienen como objetivo establecer la planificación estratégica a través del uso de varias herramientas gerenciales.
- **Procesos operativos:** Son aquellos que transforman los insumos en productos, estos procesos corresponden a la docencia, investigación y vinculación.
- **Procesos de apoyo:** Proporcionan los insumos necesarios para que todos los elementos funcionen como conjunto sistemático, estos procesos los realiza la secretaria que es el personal administrativo.

Luego del análisis de los resultados obtenidos en el capítulo anterior, se establece la situación real por la que atraviesa la institución, y cada una de sus titulaciones y permitirá la construcción de los diferentes procesos de servicios de educación, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los estudiantes de cada carrera.

No se tomará en cuenta aquellas titulaciones que tengan un nivel satisfactorio de acuerdo a las expectativas y percepciones de los estudiantes, más bien es necesario centrarse en aquellas donde existen dificultades.

Como primer paso para construir un modelo de mejora, se debe identificar aquellas acciones que determinan el accionar de la universidad, así como los factores que no dependen de ella, para tal es necesario aplicar un análisis FODA, sobre los actores centrales del presente estudio, es decir docentes y estudiantes.

4.1.1 Análisis FODA sobre la educación.

Tabla 18. FODA de docentes y estudiantes.

DOCENTES Y ESTUDIANTES			
FORTALEZA	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Oferta de titulaciones y programas académicos en las diferentes áreas del conocimiento • Presencia nacional e internacional a través de la modalidad de educación abierta y a distancia. • Brinda becas académicas, a través de un estudio socio-económico del estudiante, llegando a dar becas hasta del 90%. • Apoyo de la institución para la capacitación a los docentes. • Cuenta con un sistema de créditos académicos ECTS. • Colaboración de investigadores internacionales. • Tienen convenios de cooperación nacional e internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • La lealtad y la marca en las personas. • Incremento en la demanda educativa. • Intercambio de oportunidades con otras universidades. • Capitalización fondos internacionales para investigación. • Apoyo de los órganos de regulación y control de Educación Superior. • Predisposición de otras universidades para trabajar en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Pocos graduados en carreras y programas académicos. • No facilitan material bibliográfico a los estudiantes. • Escasa movilidad estudiantil y docente. • Insuficiente número de docentes con formación especializada. • Poca contratación de docentes a través de procesos de méritos y oposición. • Escasos docentes de tiempo completo • Poca vinculación con la colectividad. • Poca práctica de los estudiantes en proyectos de investigación. • Los estudiantes no conocen los procedimientos para formar parte de un proyecto. • El estudiante no logra cumplir con el perfil de egreso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los aranceles son similares a los de la competencia. • La competencia ofrece más carreras universitarias. • Entrada de nuevos competidores. • No cuentan con suficientes plazas para realizar prácticas. • El estudiante no logra cumplir con el perfil de egreso. • Parámetros de evaluación del CEAACES sean cambiantes. • Competencia con oferta académica actualizada y pertinente. • La herramienta digital de la UTPL, no facilita a los estudiantes conocer los procedimientos para formar parte de un proyecto. • Instituciones de educación superior, cuentan con una bolsa global de profesionales, en donde manejan el número de egresados de cada carrera.

Fuente: UTPL (2017)

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

4.2 Mapa general de procesos de la UTPL.

A continuación, se presentan el mapa de procesos que lleva a cabo la universidad, el mismo que fue diseñado a partir de un programa estratégico, para cumplir con calidad de servicios que presta la institución, que facilita el cumplimiento de sus objetivos orientados a satisfacer las necesidades de los estudiantes y la sociedad.



Figura 21. Mapa general UTPL.

Fuente: Área Administrativa UTPL.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María

4.3 Mapa de procesos académicos de la UTPL.

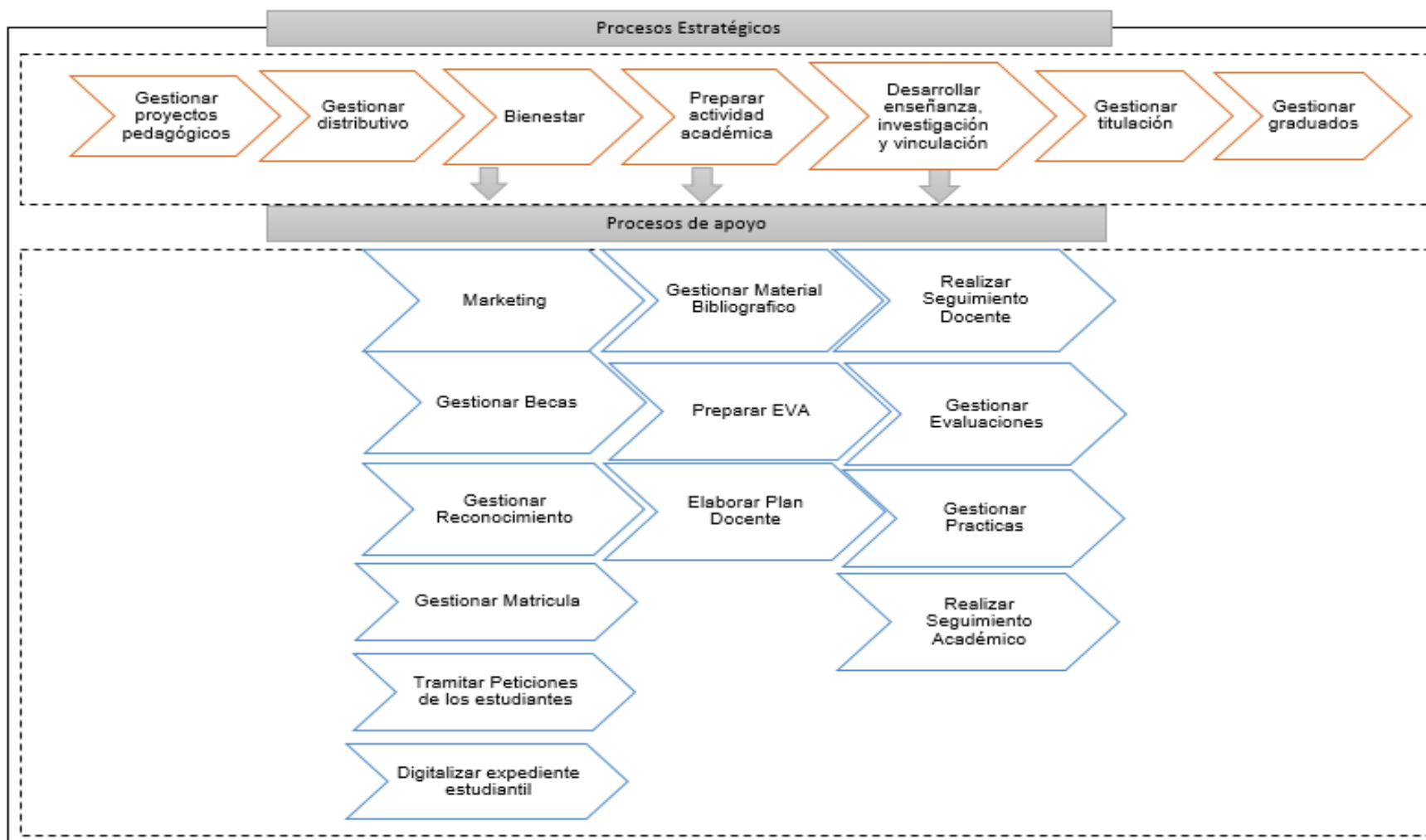


Figura 22. Mapa de procesos de la UTPL.

Fuente: Área Administrativa de la UTPL.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

4.3.1 Procesos del docente.

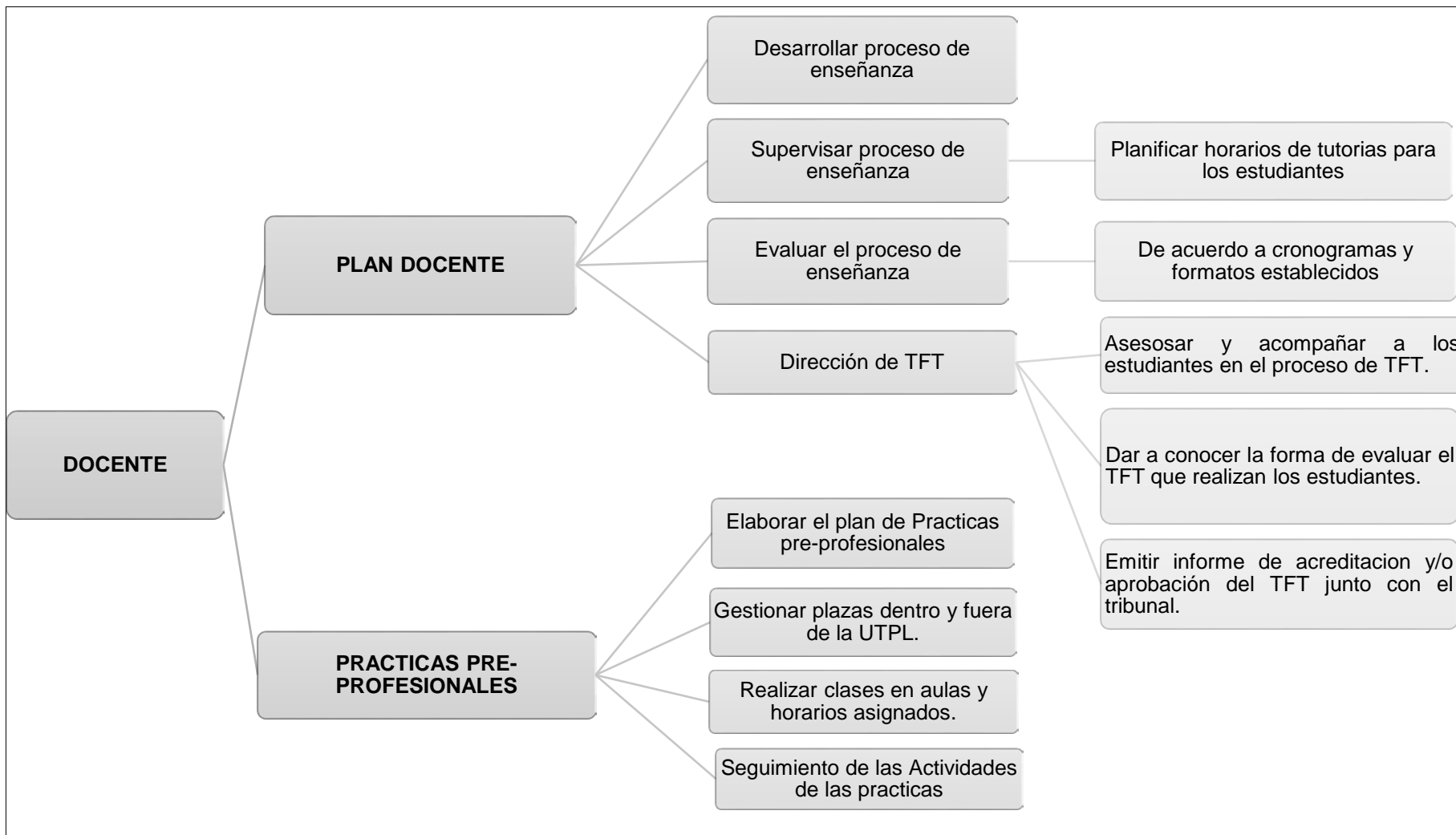


Figura 23. Proceso docente.

Fuente: Entrevistas aplicadas en el Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

4.3.2 Actividades que cumplen los estudiantes.

Los procesos de aprendizaje de cada una de las titulaciones dependen, no solo de la planificación por parte de la universidad, sino de la elección de los estudiantes, pues son ellos los que deben seguir algunos pasos para poder beneficiarse de los servicios de educación.

A estos formalmente los denominamos procesos o actividades, las cuales detallamos en la siguiente tabla:

Tabla 19. Actividades de los estudiantes

ESTUDIANTES
<ul style="list-style-type: none">➤ Elegir la carrera➤ Elección de componentes y horarios para los semestres.➤ Cumplimiento del plan docente.➤ Proyectos de investigación➤ Gestión productiva.➤ Cumplir con requisitos para aprobación de titulaciones➤ Aprobación de los niveles de inglés.➤ Trabajo de fin de titulación.

Fuente: Entrevistas aplicadas en el Área Administrativa.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

4.4 Modelo de mejora de la calidad de servicios de los procesos de educación

La modelo de mejora es un ciclo continuo, pues supone un cambio en los comportamientos de las personas que integran la UTPL, y tomando en cuenta la marca de la oferta de la institución, debe incentivar a las modificaciones requeridas en los procesos para una correcta entrega de servicios de los procesos de educación.

Para ello es necesario la incorporación de procesos de evaluación continua y autoevaluación, que representan un aspecto importante para el diseño de la propuesta de mejora, ajustándolo a la realidad de los problemas que influyen el cambio. La UTPL debe manejar mecanismos permanentes para asegurar la calidad de los servicios académicos en las dimensiones de resultado de aprendizaje de los estudiantes y el desarrollo de la personalidad, debido a que se identificó niveles bajos de satisfacción, con el objetivo de desarrollar propuesta de mejora y a su vez dar solución a la problemática identificada.

4.4.1 Periodicidad.

Es necesario evaluar el modelo de gestión de calidad cada cinco meses, para impulsar, cumplir y hacer cumplir a los diferentes responsables de los servicios y procesos de educación y de tal manera identificar irregularidades para elaborar planes de acción que permitan mejorar el sistema de gestión de calidad de la universidad.

4.4.2 Objetivo.

El presente modelo de gestión de calidad tiene por objeto fortalecer y mejorar el desarrollo de la parte académica, el resultado de aprendizaje y el desarrollo de la personalidad, dando un óptimo servicio de atención al estudiante y acceso a los diferentes servicios brindados.

4.4.3 Alcance.

El modelo de gestión de calidad comprende el diseño y prestación de servicios académicos de educación, a través de los procesos de enseñanza, aprendizaje, vinculación y apoyo en todos los niveles y modalidades de estudio.

4.4.4 Propuesta.

Con la finalidad de aportar de manera positiva al óptimo rendimiento en cada uno de los servicios en este caso del área administrativa y de haber analizado toda la información presentada y desarrollada en los capítulos anteriores se presenta los siguientes puntos para complementar el trabajo plasmado, los cuales están focalizados en manera de propuesta las cuales son:

Tabla 20. Modelo de mejora: académicas.

	PROPUESTA	INDICADOR	FINALIDAD	RESPONSABLES
ACADÉMICAS	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la calidad y metodología de enseñanza mediante encuentros seminarios, charlas con empresarios y vistas a empresas. Determinar las brechas existentes en el conocimiento adquirido de los estudiantes para desarrollar cursos de reforzamiento. Realizar auditorías de evidencias del cumplimiento del plan de estudio. 	Número de estudiantes satisfechos con el contenido de la titulación.	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento con las actividades relacionadas con la ejecución del plan de estudios Cumplimiento con el desarrollo académico y profesional. Seguimiento y autoevaluación de los planes de Trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado académico Titulaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Establecer nuevos métodos de evaluación a los docentes enfocados en las competencias y resultados obtenido por el estudiante. Alinear la formación científica asegurando la afinidad con los componentes. Vincular a la planta docentes invitados que cuenten con experiencia en la creación de nuevas empresas. 	Número de estudiantes satisfechos con la experiencia de los docentes y la enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia en los programas de capacitación de los docentes. El docente conoce, comprende y tiene dominio del área del saber que enseña, las teorías e investigaciones educativas y su didáctica. Docentes, tutores, e invitados que aportan en la formación de los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado académico Titulaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el plan de formación docente con una mayor oferta de cursos relacionados con el área administrativa. Incrementar el número de componentes troncales que sean afines a la titulación. Realizar estudios de satisfacción de los estudiantes con su malla curricular y el perfil de egreso propuesto. 	Número de estudiantes satisfechos con la malla curricular	<ul style="list-style-type: none"> Pertinencia de la titulación, consecuente con los objetivos institucionales, regionales y nacionales. Congruencia con el perfil de egreso en base a la actualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado académico Titulaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el plan de tutorías a través de un plan de contenidos complementarios que los estudiantes puedan recibir en cada hora de tutoría. Asegurar que la distribución de clases no existan cruces de componentes con los horarios de tutorías para que los estudiantes puedan aprovechar estas actividades. 	Número de estudiantes satisfechos con la disponibilidad y atención de los docentes.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de tutorías que garantice el refuerzo académico y que ofrezca una retroalimentación pertinente para mejorar el rendimiento en el aprendizaje Apoyo del desarrollo personal y profesional de los estudiantes respetando la carga horaria de los docentes. 	

Fuente: Resultados de levantamiento de información en la Área Administrativa de la UTPL.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

Tabla 21. Diseño del modelo de mejora: resultado del aprendizaje.

	PROPUESTA	INDICADOR	FINALIDAD	RESPONSABLES
RESULTADO DEL APRENDIZAJE	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar prácticas de experimentación obligatorias dentro de los componentes que se relacionan con las competencias a ejecutar en su perfil profesional. 	Número de estudiantes satisfechos con las actividades para resolver problemas en diferentes áreas relacionadas a su perfil profesional.	<ul style="list-style-type: none"> Que los estudiantes conozcan las problemáticas actuales de la sociedad, que les permita contribuir a la solución de las mismas. 	<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado académico Titulaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Impulsar a la generación de laboratorios para el desarrollo de prácticas pre-profesionales. Fortalecer los convenios interinstitucionales con empresas medianas y grandes para el desarrollo de las prácticas pre-profesionales. Mejorar los horarios de las prácticas pre-profesionales siendo más flexibles para que los estudiantes asistan toda una mañana o tarde a las prácticas. Establecer que las prácticas pre-profesionales sean realizadas durante un ciclo completo. 	Número de estudiantes satisfechos con el desarrollo de las prácticas pre profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> Espacios internos para la realización de prácticas pre profesionales. Programas de vinculación con instituciones públicas y privadas para realización de las prácticas pre profesionales. Con horarios flexibles los estudiantes cumplen con las actividades con mayor facilidad. Al contar con un ciclo para realizar las prácticas pre-profesionales adquieren mayor experiencia y poder realizarlas en cualquier parte del país por el tiempo del ciclo en curso. 	<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado académico Titulaciones
	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la difusión de los seminarios, eventos académicos, proyectos de investigación y vinculación con la sociedad para incrementar la participación de los estudiantes. Incrementar el porcentaje de apoyo en recursos económicos para la participación en eventos académicos y científicos nacionales e internacionales. 	Número de estudiantes satisfechos con actividades extracurriculares.	<ul style="list-style-type: none"> Difundir a la sociedad las diferentes actividades que realiza la UTPL y para que sean partícipes de estas. Los estudiantes acceden a certificados que garantizan su aprendizaje en los diferentes congresos. 	<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado académico Titulaciones

Fuente: Resultados de levantamiento de información en la Área Administrativa de la UTPL.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa María.

Tabla 22. Diseño del modelo de mejora: desarrollo de la personalidad.

	PROPUESTA	INDICADOR	FINALIDAD	RESPONSABLES
DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Intensificar el desarrollo de actividades socio culturales vinculando a la universidad con festivales locales y nacionales. • Incentivar y motivar a la comunidad universitaria estudiantil a la práctica deportiva desarrollando campeonatos interinstitucionales. • Proponer que exista una semana completa deportiva y cultura al igual que jornadas académicas científicas con talleres que ayuden al desarrollo de los estudiantes que no interfieran con las horas clases normales. 	Número de estudiantes satisfechos con actividades deportivas y culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Que, los estudiantes, así como la sociedad formen vínculos para el desarrollo de programas culturales. • La actividad deportiva sea vista como un medio para expresar las destrezas y habilidades de los estudiantes. • Que los estudiantes nuevos y las diferentes titulaciones se integren a las actividades que brinda la universidad para el desarrollo de su personalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectorado Académico • Dirección General de Relaciones Interinstitucionales. • Dirección General de Misiones Universitaria.
	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el reconocimiento a aquellos estudiantes que representan a la UTPL en los aspectos culturales y académicos, con incentivos como becas completas o la realización de movilidad estudiantil. 	Número de estudiantes satisfechos con los reconocimientos que se hace la universidad a los estudiantes por actividades académicas y culturales.	<ul style="list-style-type: none"> • Las actividades académicas incentiven a los estudiantes a participar en los diferentes programas académicos y actividades que realzan la imagen institucional. • La UTPL contribuya a que trascienda el nombre de Loja cultural, al reconocer a los estudiantes que se destacan en esta área. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectorado Académico • Dirección General de Relaciones Interinstitucionales. • Dirección General de Misiones Universitaria.

Fuente: Resultados de levantamiento de información en la Área Administrativa de la UTPL.

Elaboración: Cartuche Silva, Luisa Ma

CONCLUSIONES

- Se desarrolló un modelo de gestión de los procesos de educación alineado hacia mejorar la satisfacción de los estudiantes con el servicio educativo que brinda la Universidad Técnica Particular de Loja. Se han definido los procesos docentes, actividades que realizan los estudiantes y la propuesta de mejora.
- La revisión de la literatura realizada se enfocó en identificar modelos que determinen el nivel de satisfacción del cliente entre estos modelos destaca el EduQual el cual mide la satisfacción de los estudiantes de acuerdo a cinco dimensiones relacionadas al proceso educativo: instalaciones físicas, académicas, resultados de aprendizaje, capacidad de respuesta y desarrollo de la personalidad. Los indicadores propuestos dan la capacidad a la universidad de conocer las dimensiones que necesitan atención para lograr que los estudiantes se sientan extremadamente satisfechos con los servicios educativos.
- El diagnóstico reveló que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas de los estudiantes sobre la calidad del servicio, sin embargo, en el promedio general del índice de calidad de servicio determinado mediante el modelo EduQual corresponde a (3,9/5), este valor indica que los estudiantes se sienten satisfechos, pero hay dimensiones en que la universidad debe mejorar como: las académicas, resultados de aprendizaje y desarrollo de la personalidad.
- El área donde se realizó la investigación, no contaba con procesos definidos y menos aún con indicadores que ayuden a identificar el nivel de eficiencia de los servicios. Por tal motivo se presentan un modelo de gestión de calidad enfocado a desarrollar propuestas de mejora que permitirá incrementar la percepción de los servicios en los estudiantes y su satisfacción en con el modelo educativo propuesto por la universidad.

RECOMENDACIONES

- Poner en marcha estudios de satisfacción institucional para conocer las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios educativos, ya que de esto depende la satisfacción de los mismos.
- Se recomienda utilizar esta investigación y plantear el modelo EduQual, como iniciativa para las otras áreas académicas y que puedan desarrollar procesos de evaluación de la calidad de educación y llegar a concretar un modelo de gestión de calidad institucional.
- Los docentes deberían ser capacitados en metodologías y estrategias de enseñanza-aprendizaje, que los recursos que utilicen sean apropiados, que cumplan con las actividades relacionadas con la ejecución del plan docente, para garantizar sus programas de enseñanza aprendizaje y así mejorar continuamente
- Se debe realizar evaluaciones periódicas de los procesos para conocer las necesidades de los estudiantes y lograr resolver determinadas situaciones.
- El resultado de este estudio contribuirá a la realización de otros trabajos de titulación para conocer el nivel de satisfacción en otras instituciones educativas y realizar un análisis comparativo.

BIBLIOGRAFÍA


- Albretch, K. (1992). *Todo el poder al Cliente. El nuevo imperativo de la calidad del servicio* (1era ed., Vol. 30). Barcelona: Paidós.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la Investiogación* (Eumed ed., Vol. 1). Cuauhtémoc, México: Eumed.net.
- Ayuntamiento de Cajeme. (2009). *Evaluación del Servicio en el Area de Ingresos del Honorable Ayuntamiento de Cajeme*. Ayuntamiento de Cajeme, departamento de tesorería. Sonora: ITSON.
- Barrera, G., y Aceves, J. (2013). *Importancia de la calidad del Servicio al Cliente para el funcionamiento de las empresas* (Vol. XIII). (M. López, Ed.) Sonora, México: ITSON EL BUZÓN DE PACIOLI.
- Bravo, J. (2013). *Gestión de Procesos. Con Resposabilidad Social*. (2da ed., Vol. 1). Santiago de Chile, Chile: Evoluación S.A.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques y modelos* (2da ed., Vol. 1). (A. Cañizal, Ed.) Madrid, España: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- Duque, O. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 67.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional, principios y aplicaciones* (4 ed., Vol. 1). México: F.T.S.A de C.V.
- Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A., y Marqués, M. (2013). *Inserción de la Gestión por Procesos en Instituciones Hospitalarios. Concepción Metodología y Práctica* (Vol. 48). Sao Paulo: RA-USP.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (4ta ed., Vol. 1). México, México: McGraw-Hil. doi:ISBN: 970-10-5753-8
- Jurado de los Santos, P. (2009). *Calidad de Vida y Procesos educativos* (1era ed., Vol. 1). (D. d. Pedagogía, Ed.) Barcelona, España: Universidad Autonoma de Barcelona.
- Khan, M., y Ali, A. (2015). Quality of Education in Higher Educational Institutions: a Comparative Study of Perceptions and Expectations of Business Students. *Journal of Quality and Technology Management*, XI(II), 137-162.
- Landacay, D. (Mayo de 2017). *Procesos de la UTPL*. Universidad Tecnica Particular de Loja, Área de Procesos de la UTPL. Loja: UTPL.
- Leiva, F. (2001). *Nociones de metodología de investigación científica* (2da ed., Vol. 1). (T. "Ortiz", Ed.) Quito-Ecuador: Damaxin.

- López, S. (2011). *Sistemas de calidad Implantación de diferentes sistemas en la organización* (1era ed., Vol. 1). Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de <http://inscripciones.yachay.gob.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=6288>
- Maldonado, J. (2011). *Gestión por Procesos* (1era ed., Vol. 1). Tegucigalpa: EUMED - Universidad de Málaga.
- Maldonado, J. (2014). *Plan de Mejora Institucional UTPL 2014-2015* (1era ed., Vol. 1). Loja, Loja, Loja: Dialoja Cía. Ltda. Obtenido de <http://www.utpl.edu.ec/sites/default/files/plan-de-mejora-institucional.pdf>
- Martín, M., y Díaz, E. (2016). *Fundamentos de Dirección de Operaciones en Empresas de Servicios* (2da ed., Vol. 1). Madrid: ESDIC.
- Matsumoto, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 1(34), 181-209. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.
- Mayer, Bowen, y Moulton. (2005). *A proposed model of the descriptors of service process. Journal of services marketing* (Vol. 15). Bogotá: Innovar.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., y Hernández Nariño, A. (2010). Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua. *EIDOS*, 62-74.
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2014). *Introducción a la Gestión de la Calidad* (1era ed., Vol. 1). (F. García, Ed.) Madrid, España: Delta Publicaciones Universitarias.
- Munch, L., y Ángeles, E. (2002). *Metodos y Técnicas de investigación* (2da reimpresso 2002 ed., Vol. 1). México: Trillas.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). *La medición de la calidad de los servicios* (1 ed., Vol. 1). Inglaterra.
- Pesántez, F. (2011). *Indicadores de Calidad de Gestión y calidad en la Educación Superior* (2da ed., Vol. 1). (U. Abya-Yala, Ed.) Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Ramonet, J. (2013). *Teoría y Práctica del modelo de procesos mediante Diagramas de Flujo* (Vol. 1). (BCN, Ed.) España, Madrid: BCN. Obtenido de www.jramonet.com
- UTPL. (2016). *Servicios al estudiante, Infraestructura*. (UTPL, Editor) Obtenido de Servicios académicos de pregrado de la Universidad Técnica Particular de Loja: <https://www.utpl.edu.ec/academia/pregrado/servicios-al-estudiante>
- UTPL. (2017). *Informe de Autoevaluación de la Titulación de Derecho Modalidad Abierta y a Distancia* (Departamento de Ciencias Jurídicas de la UTPL ed., Vol. 1). (A. S. Humanística, Ed.) Loja, Ecuador: UTPL.
- UTPL. (14 de 12 de 2017). *UTPL, Área Administrativa*. Obtenido de Universidad Técnica Particular de Loja: Oferta Académica: <https://presencial.utpl.edu.ec/alumnos/>

Vargas, M., y Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio, Conceptos y Herramientas* (3era ed., Vol. 1). (U. d. Sabana, Ed.) Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de entrevista.



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA
Modelo de entrevista

Objetivo: Mejorar el servicio académico y determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Area Administrativa de la Universidad Técnica Particular de Loja respecto a los servicios académicos brindados.

Nombre: _____
Cargo: _____
Fecha: _____

1. **Cómo departamento. ¿tienen un Mapa de Procesos o actividades secuenciales de?:**
a. Docencia: _____
b. Estudiantes: _____
c. Infraestructura: _____

2. **¿El departamento ha elaborado un Mapa de procesos Institucional?**

3. **¿Manejan estadísticas de Satisfacción del estudiante en cuanto a su educación?**

4. **¿Cree que es necesario la vinculación del estudiante para contar con un plan de mejoras institucional?**

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2. Encuesta aplicada en el área administrativa de la UTP.



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

AREA ADMINISTRATIVA

Objetivo: Mejorar el servicio académico y determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Área Administrativa de la Universidad Técnica Particular de Loja respecto a los servicios académicos brindados.											
Instrucciones: Lea las preguntas y conteste con una calificación del 1 al 5 considerando que: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo, 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo											
INFORMACIÓN GENERAL	Sexo	Masculino								N*	
		Femenino									
	Ciclo										
	Carrera	Administración de Empresas									
		Banca y Finanzas									
		Hotelería y Turismo									
Economía											
Contabilidad y Auditoría											
	Gastronomía										
Ítems		Expectativa					Percepción				
INSTALACIONES FÍSICAS		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	La infraestructura universitaria es apropiada para el aprendizaje.										
2	El equipamiento de las aulas universitarias es acorde a las necesidades de su carrera.										
3	Las instalaciones universitarias cuentan con una infraestructura estéticamente agradable.										
4	Las instalaciones académicas y recreacionales son acorde a los gustos y necesidades de los estudiantes.										
5	Los laboratorios informáticos se encuentran equipados con instalaciones modernas e innovadoras.										
ACADEMICAS		Expectativa					Percepción				
Docentes:		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Son personas aptas para la enseñanza.										
7	Cumplen con los cronogramas establecidos.										
8	Cuentan con disponibilidad y atención para los estudiantes.										
9	Controlan las tareas que realizan.										
10	Experimentados en las asignaturas dictadas y planificación de clases.										
11	Atención cordial del personal académico.										
Malla Curricular:											
12	Los contenidos teóricos de las materias son acordes a la malla curricular ofertada y perfil de egreso.										
RESULTADOS DEL APRENDIZAJE		Expectativa					Percepción				

		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	El diseño de la malla académica esta basado en el perfil del profesional, acorde con el de egreso.										
14	La universidad realiza actividades orientadas a resolver problemas en diferentes áreas relacionadas a su perfil profesional.										
15	La universidad inculca valores en el sentido de obligaciones sociales para su desarrollo como persona.										
16	La universidad cuenta con espacios para el desarrollo de prácticas pre-profesionales y facilita el acceso al mercado laboral de acuerdo a su perfil profesional.										
17	La universidad realiza actividades académicas extracurriculares										
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Expectativa					Percepción				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Los servicios académicos que presta el personal universitario son adecuados.										
19	El personal universitario es cortés y tiene voluntad de ayudar.										
20	Los departamentos académicos cuentan con espacios limpios, ordenados, y metódicos.										
21	La universidad tiene transparencia en cuanto a normas y reglas orientadas a la educación.										
DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD		Expectativa					Percepción				
La Universidad		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Incentiva actividades deportivas y culturales.										
23	Apoya a mejorar el conocimiento de los estudiantes.										
24	Reconoce a los estudiantes por sus logros académicos.										

GRACIAS