

GESTIÓN ACADÉMICA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL ESTUDIANTE DEL INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO DE FORMACIÓN

Lisette Juleysi Vacacela Conforme, Msc.
Instituto Superior Universitario de Formación
Profesional, Administrativa y Comercial
lisette.vacacela@formacion.edu.ec

Gilmar Arturo Pico Maya, Msc.
Banco Internacional S.A
gilmarpico93@gmail.com

Palabras claves: calidad en educación superior, gestión **Recibido:** 05/03/2021
administrativa educativa, evaluación de la calidad, SERVPERF.

Keywords: quality in higher education, educational administrative **Aceptado:** 22/05/2021
management, quality evaluation, SERVPERF.

Resumen

El propósito de este trabajo fue analizar la gestión administrativa en la satisfacción de la calidad del servicio a los estudiantes del Instituto Tecnológico de Formación (ITF) de la ciudad de Guayaquil. Para el propósito se levantaron datos durante el periodo enero – junio 2020 por medio una encuesta a 388 estudiantes vía internet con un cuestionario estructurado a partir de las dimensiones y la metodología SERVPERF. En términos generales, los resultados del modelo de regresión determinaron que la gestión administrativa explica en un 0,981 el efecto sobre la satisfacción de la calidad que tiene el estudiante de los servicios que recibe por parte del ITF. Sobre la base de los resultados de la investigación se realizó la propuesta de creación del Centro de Acompañamiento Estudiantil (CAE).

Abstract

The purpose of this work was to analyze the administrative management in the satisfaction of the quality of the service to the students of the Technological Training Institute (ITF) of the city of Guayaquil. For this purpose, data were collected during the period January - June 2020 through a survey of 388 students via the internet with a structured questionnaire based on the dimensions and the SERVPERF methodology. In general terms, the results of the regression model determined that administrative management explains by 0.981 the effect on satisfaction of the quality that the student has of the services received by the ITF. Based on the results of the research, the proposal to create the Student Support Center (CAE) was made.

Introducción

En la educación superior, los estudiantes son los clientes y las Instituciones de Educación Superior (IES) deben proveer a los estudiantes los procesos de registro, servicios de transcripción, orientación profesional y servicios de apoyo académico (Seeman & O'Hara, 2006). Por lo tanto, es fundamental para las IES ejecutar una gestión administrativa que busque satisfacer las necesidades de los clientes, estudiantes en este caso, a través de herramientas tecnológicas que permitan el acceso a los servicios educativos en una era de conocimiento.

Según los datos de La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) en Ecuador para el año 2018 se registró un total de 59 universidades y escuelas politécnicas y 241 institutos técnicos y tecnológicos. El registro de matrícula durante el período 2012 - 2016 en universidades y escuelas politécnicas creció de forma acumulada en alrededor del 7%, que para el año 2016 se registraron 594.106. De este total el 58% correspondían a instituciones públicas. (SENESCYT, 2018). Esto significa que la demanda por educación superior es creciente, de igual forma que la oferta que crece, principalmente a partir de la reforma a la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) Registro Oficial No.297-, que habilita a los Institutos Técnicos Superiores a emitir títulos de tercer nivel.

Se ve que, la educación superior afronta desafíos significativos en cuanto a la ampliación de los niveles de cobertura y el mejoramiento de la calidad institucional, ya que durante las dos primeras décadas del siglo XXI el número de estudiantes matriculados se ha incrementado en la formación técnica y tecnológica. Todo esto, significa que la calidad del sistema de educación superior le permite a la universidad desarrollar capacidades y examinar la excelencia en cuanto al proceso pedagógico que se imparte.

Desarrollo

En el contexto del Instituto Tecnológico de Formación (ITF), sobre el cual se realizará la investigación, existe un incremento de estudiantes de aproximadamente 38,7%, según los datos del departamento de Secretaría General del instituto. Esto sugiere una situación favorable, no obstante, es importante que la gestión administrativa se centre en mejorar la calidad de los servicios de atención al estudiante, puesto que las cifras a nivel nacional evidencian la competencia del sector. En consonancia con ello, en el marco de la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19 en el presente año, el ITF pasó a desarrollar las clases presenciales y semipresenciales, bajo una modalidad en línea, lo que provocó un cambio radical en la

organización de funciones del personal administrativo y docente con el objetivo de alcanzar el óptimo desempeño en esta nueva modalidad y evitar la deserción de estudiantes durante el primer periodo académico 2020.

La idea a defender en el presente trabajo es que la gestión administrativa que la directiva del ITF ejecute tendrá un impacto directo en la calidad, lo cual se ve reflejado en los índices de matriculación de estudiantes. No obstante, existen factores inherentes a la calidad que deben mejorarse, permitiendo de esta forma mejorar la percepción del estudiante sobre los servicios educativos del ITF, para lo cual se fue necesario ejecutar un cuestionario sustentado sobre la base de las teorías de calidad, de manera específica a través del cuestionario SERVPERF (Cronin & Taylor, 1994)

Metodología para la medición de la calidad

Para medir la calidad se empleó el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor (1994) que está basado en el SERVQUAL, pero con una escala de medición más concisa. Este modelo se basa exclusivamente en la percepción del servicio, dejando de lado las expectativas y así evitan la confusión en los entrevistados y las controversias que han surgido alrededor del modelo SERVQUAL.

El modelo SERVPERF emplea las 22 afirmaciones referentes a la percepción que tienen los clientes sobre el servicio recibido, reduciendo automáticamente a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL. En cuanto mayor sea la percepción mayor será la calidad del servicio. En este modelo se considera que la calidad percibida depende únicamente de la percepción que tiene el cliente sobre el desempeño del servicio.

Universo y muestra escogidas

Universo

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

Muestra

La muestra se calcula aplicando la fórmula para población finita:

$$\frac{Z^2 \cdot p (1 - p) \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Tomando en cuenta que la población de estudiantes (N) es de 1820 el intervalo de confianza de 95%, representado por un valor Z de 1,96 y un margen de error de 4,41%, donde la ocurrencia (p) es 50%, para un total de muestra de 388 usuarios.

Método de muestreo

Para efectos de este trabajo se aplicará un muestreo aleatorio. Es decir que cualquiera de los clientes registrados en la base de datos tiene la misma posibilidad de brindar la información adecuada para este estudio.

Análisis de la encuesta

Los resultados del nivel de acuerdo de los encuestados con el criterio que el ITF cuenta con un proceso de gestión académica contemporáneo para el proceso educativo. Esta variable contempla la gestión de infraestructura, equipamiento y metodología del personal académico. Esto corresponde a las aulas equipadas con computadores y proyectores para el proceso de enseñanza – aprendizaje. Se puede observar que el criterio de mayor frecuencia de respuesta corresponde a totalmente de acuerdo, con el 99,74%, es decir casi el total de la muestra. Esto señala el buen criterio que el estudiante tiene respecto a la gestión del ITF en este aspecto.

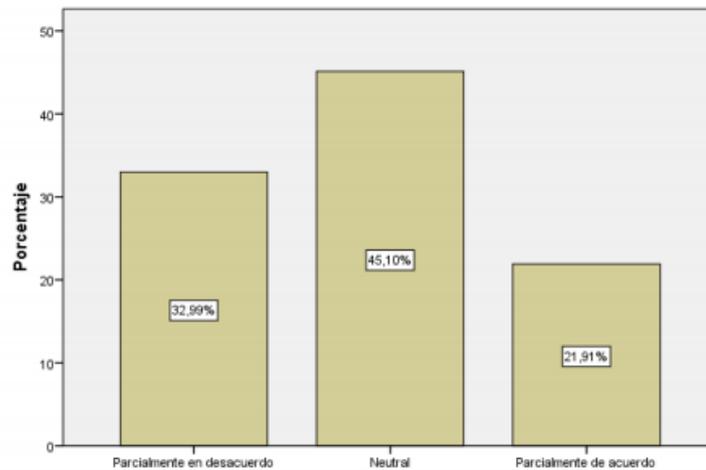
Para los propósitos de la propuesta de este trabajo, los resultados este criterio demuestra que se debe mantener la gestión administrativa enfocada a mejorar constantemente la infraestructura y el equipamiento de las aulas, al mismo tiempo que hacer una buena gestión de contratación de personal docente.

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

Para mejorar la percepción de la calidad del estudiante es necesario tomar en cuenta este insumo de información, pues la opinión del alumno señala que los procesos estudiantiles no son del todo adecuados.

La opinión del estudiante encuestado respecto a si el personal administrativo brinda un servicio con calidad a los estudiantes de la institución. Se puede observar que el 52,63% de los encuestados está parcialmente de acuerdo con la calidad del personal administrativo, el 47,16% se mostró neutral y finalmente el 0,26% está parcialmente en desacuerdo. Los resultados de la evaluación de este criterio muestran que el servicio que brinda el personal administrativo tiene una buena aceptación por parte de los estudiantes. Se puede considerar que la gestión del personal administrativo es parte de las fortalezas del ITF. Para preservar la calidad de la gestión del personal administrativo es necesario mantener políticas y diseñar manuales que preserven los estándares a largo plazo.

Gráfico 1: Se informa oportunamente a los alumnos sobre la realización de determinadas actividades (exámenes, presentaciones, seminarios,)



Fuente: Encuesta aplicada

El gráfico 1 muestra el nivel de acuerdo del estudiante encuestado respecto a si se informa oportunamente a los estudiantes sobre la realización de las actividades programadas del ITF, como exámenes, presentaciones, seminarios, etc. Se puede observar que el 45,10% de los encuestados se muestra neutral en esta pregunta, el 32,99% se mostró parcialmente en desacuerdo y finalmente el 21,91% de la muestra está parcialmente de acuerdo con la información que provee el ITF al estudiante. Los resultados de esta pregunta sugieren que los sistemas de comunicación son los suficientemente efectivos, pues la mayor parte de los

estudiantes encuestados se mostró indiferente a esta cuestión. Esto sugiere que la comunicación es una debilidad que debe de ser corregida para mantener la calidad de los servicios al estudiante, por lo tanto, se deben mejorar los sistemas de comunicación, aprovechando los recursos que brindan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y abrir canales de comunicación más interactivos utilizando redes sociales y chats habilitados para la comunicación directa con el alumnado.

El nivel de acuerdo del estudiante encuestado respecto a si el personal académico presta especial atención y ayuda a los estudiantes a resolver sus problemas. Se puede observar que el 49,48% de los encuestados está parcialmente de acuerdo en esta pregunta, el 26,55% se mostró parcialmente en desacuerdo y finalmente el 23,97% de la muestra es indiferente o neutral en este criterio. Los resultados de este análisis se pueden interpretar de manera favorable, pues una gran proporción de aproximadamente la mitad de los encuestados tiene un buen nivel de acuerdo con la gestión del personal académico para resolver los problemas de los estudiantes.

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

En la tabla a continuación se expresa el resultado del modelo de regresión. Es importante tomar en cuenta el valor de R² que en resumen significa en qué medida la variable dependiente es explicada por el efecto de las variables independientes. En este caso se está evaluando el efecto de la gestión administrativa del ITF en el nivel de satisfacción del encuestado sobre la calidad de servicio que ofrece el instituto a los estudiantes.

Tabla 1: Resumen del modelo de Regresión

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,991 ^a	,981	,981	,11192

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar para este caso en particular que la gestión administrativa explica en un 0,981 el efecto sobre la satisfacción que tiene el estudiante sobre la calidad de servicios que recibe por parte del ITF. En términos prácticos el alto valor del R2 en este modelo indica que todo lo que haga la gestión administrativa del ITF se refleja de manera directa y fuerte sobre la satisfacción del estudiante. Sin, embargo, para confirmar la relación es necesario evaluar la significancia del modelo.

Tabla 2: Significancia de la prueba de regresión

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	246,725	13	18,979	1515,227	,000 ^b
	Residuo	4,685	374	,013		
	Total	251,410	387			

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 5 presenta los resultados de la evaluación del modelo de regresión para el cual se realiza una prueba de ANOVA de los residuales. Los resultados del análisis señalan que el modelo es altamente significativo pues el valor p es inferior a lo requerido en la prueba de hipótesis que es de 0,05, para este caso el valor es de 0,000.

Se puede concluir sobre la base de los resultados que la satisfacción del estudiante sobre la calidad de los servicios que brinda el ITF se explica por la gestión académica y administrativa que se realiza para mejorar la calidad. Por lo tanto, es necesario hacer una propuesta, sobre la base de los resultados, para diseñar un modelo de gestión de acompañamiento que tome en cuenta los indicadores claves de gestión que permitan mejorar el nivel de satisfacción que tiene el estudiante sobre la calidad de servicios que recibe en el Instituto Tecnológico de Formación.

Según los resultados del SERVPERF, la dimensión de comunicación es una debilidad que debe de ser corregida para mantener la calidad de los servicios al estudiante, por lo tanto, se deben mejorar los sistemas de comunicación, aprovechando los recursos que brindan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y abrir canales de comunicación más interactivos utilizando redes sociales y chats habilitados para la comunicación directa con el alumnado.

En cuanto a la dimensión del SERVPERF correspondiente a la prontitud y pertinencia con la que se resuelven las consultas, solicitudes y reclamos de los estudiantes, más de la mitad

de la muestra tiene un nivel leve de desacuerdo y tan solo una minoría del 20,10% está parcialmente de acuerdo, por lo tanto, es necesario que se trabaje para mejorar este aspecto. Nuevamente se sugiere aprovechar los recursos de las TIC que permiten dar solución a los problemas que presentan los estudiantes con una mayor prontitud.

Los resultados de la investigación realizada a través del SERVPERF permitieron identificar, en términos generales que existen deficiencias en la calidad del servicio al estudiante, lo que plantea la necesidad de realizar una propuesta que permita dar seguimiento a los procesos dirigidos al estudiante. En este contexto se realiza la propuesta de crear un “Centro de Acompañamiento Estudiantil (CAE) para el mejoramiento de la calidad de servicio al estudiante”.

Misión y Visión

Misión. Servir como soporte en la formación de profesionales y ciudadanos con responsabilidad social y ambiental, a través de la consolidación de la calidad de la educación en el ITF para el beneficio de la institución, los estudiantes y la sociedad.

Visión. Consolidar la imagen del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial (ITF) como modelo de calidad y pertinencia en la educación superior del Ecuador.

Objetivos del CAE

- Atender y agilizar los requerimientos de cada estudiante de manera personalizada, generando vínculos de confianza y empatía, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta al estudiante, resolviendo sus inquietudes en un tiempo promedio menor a 5 minutos.
- Mejorar los medios de comunicación al estudiante, aprovechando los recursos de las TIC con el fin de aumentar la tasa de respuesta al estudiante y resolución de problemas al 100% de las solicitudes ingresadas.
- Mejorar la atención del personal administrativo y docente a través de programar reuniones mensuales que permitan la lluvia de ideas y el feedback necesario para tomar medidas correctivas, a fin de mejorar la percepción de calidad por parte del estudiante en una puntuación comprendida entre 9 y 10 en las evaluaciones de calidad.

En el siguiente gráfico se presenta la estructura organizacional del Centro de Acompañamiento Estudiantil (CAE). Se puede observar que los servicios al estudiante se especializarían según la modalidad, para lo cual se asignarán asesores para las carreras presenciales, asesores para las carreras semi – presenciales y asesores para las carreras en línea, los cuales estarán bajo la supervisión del director del CAE. Con esta estructura se espera que los asesores sean capaces de brindar respuestas oportunas e inmediatas al estudiante, aumentando el nivel de satisfacción en este indicador. Según los resultados de la investigación realizada, actualmente existe una deficiencia en la satisfacción que tienen los estudiantes en este indicador.

Gráfico 2: Estructura organizacional del CAE



Fuente: elaboración propia

Funciones principales

1. Servir de canal de comunicación entre los estudiantes, autoridades y partes administrativas de la institución.

2. Asesorar a los estudiantes en los diferentes procesos de gestión académica, donde el objetivo principal es la calidad con agilidad y eficiencia del servicio, los requerimientos comunes son:

- Matricula
- Actualización de pagos «cobros de cuotas»

- Justificación de faltas
- Programación de exámenes atrasados
- Notas pendientes
- Arrastre de materias
- Aplicación de mecanismo único de diferimiento de cuotas vencidas.

3. Gestionar solicitudes de cambio de fecha de pago y realizar resoluciones correspondientes.

4. Analizar el estado de cada estudiante y emitir un listado a la Unidad de Bienestar institucional de los estudiantes ausentes para que se realice el análisis pertinente y pueda considerarse como inactivo.

5. Elaborar Actas de compromiso de pago.

Conclusión

En cuanto al objetivo propuesto para este trabajo que corresponde al diagnóstico de la situación actual del servicio prestado a los estudiantes del ITF, se pudo concluir, sobre la base del estudio, que se debe mantener la gestión administrativa enfocada a mejorar constantemente la gestión de apoyo académico y gestión de servicio al cliente; esto significa mantener la infraestructura y el equipamiento de las aulas, al mismo tiempo que hacer una buena gestión de contratación de personal docente. Según los resultados, el servicio que brinda el personal administrativo es una de las fortalezas del ITF, por lo que resulta necesario mantener políticas y diseñar manuales que preserven los estándares a largo plazo.

Por otro lado, los resultados de la evaluación SERVPERF sugieren que la dimensión de comunicación es una debilidad que debe de ser corregida, por lo que se deben mejorar los sistemas de comunicación, aprovechando los recursos que brindan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

Respecto al Centro de Acompañamiento Estudiantil (CAE) para el mantenimiento de la calidad se centra en atender y agilizar los requerimientos de cada estudiante de manera personalizada, al mismo tiempo que mejorar los medios de comunicación al estudiante. El CAE tiene como funciones principales servir de canal de comunicación entre los estudiantes, autoridades y partes administrativas de la institución y asesorar a los estudiantes en los

diferentes procesos de gestión académica, donde el objetivo principal es la calidad con agilidad y eficiencia del servicio.

Bibliografía

- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling Performance-based and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*.
- Hernández - Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Seeman, E., & O'Hara, M. (2006). Customer relationship management in higher education: Using information systems to improve the student-school relationship. *Campus-Wide Information Systems*.
- SENESCYT. (2018). *Boletín analítico de educación superior, ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales*. Quito: La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas*. Colombia: Universidad de la Sabana.