



Sinergias educativas
ISSN: 2661-6661
compasacademico@icloud.com
Grupo Compás
Ecuador

Modelo de Gestión Universitaria Orientada a la calidad de Servicios en Gestorías de Posgrado

University Management Model Oriented to the quality of Services in Postgraduate Management

Sinergias educativas, vol E, 2021

Orozco Vilema, Gonzalo Ernesto

Doctorado en Educación, Universidad Cesar Vallejo, P7002272830@ucvvirtual.edu.pe, ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-1390-3730>, Google Scholar:

<https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=I9QEvQwAAAAJ>

Vásquez Merchán, Esther María

Doctorado en Educación, Universidad César Vallejo, P7000962883@ucvvirtual.edu.pe, ORCID:

<https://orcid.org/0000-0001-5352-8114>, Google Scholar:

https://scholar.google.es/citations?view_op=list_works&hl=es&user=_CFiJMYAAAAJ

Arbulú Hurtado, Nancy

Doctorado en Educación, Universidad Cesar Vallejo, narbulu@ucv.edu.pe,

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3637-1391>, Google Scholar:

<https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=WseSz1gAAAAJ>

Cruz Cisneros, Víctor Francisco

Doctorado en Educación, Universidad Cesar Vallejo, vcruzci8@ucvvirtual.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0429-294X>, Google Scholar;

<https://scholar.google.es/citations?hl=es&pli=1&user=sburkikAAAAJ>

Resumen

La investigación determinó en qué medida el modelo de gestión universitaria mejora la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021. Mediante el estudio aplicado con el método cuantitativo y el diseño de tipo cuasi experimental, se tomó una muestra de tipo censal de 55 participantes de los cuales 23 fueron del personal administrativo y 32 conformaron el grupo de gestores; empleando por 2 ocasiones un cuestionario de 20 ítems, validado por 5 expertos. El coeficiente de confiabilidad lo determinó el Omega de Mc Donald=0,938. Los datos descriptivos formularon en el Pretest del grupo de experimento un 78,26% en el rango medio, un 4.35% en el rango bajo y el 17,39 en el rango alto. Mientras que en el Posttest del mismo grupo preponderó el 78,26% a nivel alto. Los resultados inferenciales aplicados con la U de Mann- Whitney dieron el valor de 183,000 y el Sig. 0,002 para el Pretest y un 46.500 y el Sig. ,000 perteneciente al Posttest, relacionados a la hipótesis general. Concluyendo que el Modelo de Gestión universitaria incidió en la calidad de servicio al igual que la Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad.

Palabras clave: Gestión, Universitaria, Calidad, Servicio, Gestores.

Abstract

The research determined to what extent the university management model improves the quality of service in postgraduate agencies: case of the University of Guayaquil, 2021. Through the study applied with the quantitative method and the quasi-experimental design, a sample of Census type of 55 participants of which 23 were administrative staff and 32 made up the group of managers; using a 20-item questionnaire twice, validated by 5 experts. The reliability coefficient was determined by McDonald's Omega = 0.938. The descriptive data formulated in the pretest of the experiment group a 78.26% in the medium range, 4.35% in the low range and 17.39 in the High range. While in the Posttest of the same group, 78.26% prevailed at a high level. The inferential results applied with the Mann-Whitney U gave the value of 183,000 and the Sig. 0.002 for the Pretest and 46,500 and the Sig., 000 belonging to the Posttest, related to the general hypothesis. Concluding that the University Management Model affected the quality of service as well as Reliability, Responsiveness and Security.

Key words: Management, University, Quality, Service, Managers.

1. Introducción

A nivel internacional en Perú-Lima según Morocho Lara ,(2018) se busca mejorar la calidad educativa en la gestión directiva, aplicándose una encuesta a 182 maestros del ciclo 2019-2020 y un muestreo de 104 que mediante el estadístico Cronbach dio un coeficiente a 0.975 y el de 0.864. Percibiendo un alto dominio entre las dos variables

Mientras que en Ecuador a nivel nacional, Salazar Yépez & Cabrera Vallejo, (2016) realizo un análisis donde se demostró que el 33,6% de los universitarios discrepan con el servicio recibido, el 52,5% la consideran buena y solo el 13,9% están complacidos con la atención. Se llega a la conclusión que es necesario fortalecer la calidad de servicio a sus usuarios, además se pudo demostrar la diferencia entre percibir y tener expectativa, por lo que indico que el estudiante aprecia el servicio brindado por la universidad, sin embargo, espera más de la institución.

Asimismo, a nivel local se busca mejorar la calidad de servicio en el alma mater de Guayaquil, dicha institución se conforma por 18 unidades académicas, que por razones de la pandemia surge la inestabilidad en el sistema de atención, educación y otros; situación que afecto las relaciones comunicativas entre el usuario y el servidor. Con especificidad en los programas de cuarto nivel y educación continua debido por o tener una gestión adecuada a la continuidad en los servicios de atención. Por ese motivo surge el modelo de gestión universitaria en la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

La investigación se justifica de manera teórica en: la teoría de la Reingeniería, teoría de la organización, teoría de la Comunicación mediante TIC, la teoría de la Fiabilidad, teoría de la Tangibilidad y la teoría de de la Seguridad. Tiene justificación práctica, porque contribuye en solucionar un problema vinculado con el servicio de la calidad en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil. Tiene justificación metodológica porque al proceso de organización como modelo de gestión universitaria para mejorar la calidad de servicio de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021. Desde lo social se justifica porque beneficia a los gestores educativos de posgrado, egresados de las diversas carreras y profesionales de la Universidad de Guayaquil.

Para el progreso del estudio se han estimado los antecedentes más importantes

En Lima, el estudio realizado por Pumacayo et al. (2020) sobre la calidad de servicio tuvo resultados inesperados, debido a los encuestados indicaron que existe un nivel bajo, seguido de regular, no obstante estos datos requieren de cambios e innovaciones en el entorno pedagógico y curricular.

De la misma manera en Perú surge la investigación de Aguirre (2020) quien revela logros con el rango muy bueno del 63%, seguido del 29,1%,sobre la calidad de servicio. Afirmando que

cuando se brinda un servicio, este debe ser de calidad y calidez para satisfacer las necesidades del cliente mediante la confiabilidad, capacidades de respuesta al ponerse en el lugar de demás brindando seguridad. Puesto que la fiabilidad es una pericia que poseen los miembros de un organismo para ejecutar los procesos que generan progreso en los usuarios (Mejías, Godoy & Piña, 2018). A continuación se afirma lo indicado por Fazlida & Said (2015) quien hace referencia a la seguridad, considerándola como el factor para mantener el equilibrio en un organismo, es decir si la empresa o institución mantiene la confianza de la información el cliente se siente satisfecho.

En Colombia González (2018) indaga sobre la eficacia de servicio en la administración universitaria, con los siguientes los elementos curriculares, didácticos y políticos que se relacionan con el plan estratégico de servicio a la educación, por velando por mantener una filosofía acorde a la misión institucional y relacionada a los objetivos, para diagnosticar la calidad y buscar estrategias idóneas a las necesidades que serán consideradas en el plan operacional. Mientras que en Europa por medio de los estudios de Senol & Dagli (2017) se comprobó que al aplicar la propuesta de un programa dirigido a la pedagogía y la validez del servicio mejora la cultura de calidad. Por otra parte en Ecuador se examinó la calidad de la inserción a la pertinencia laboral, la misma que tuvo por objeto de estudio una población de 1.849 graduados y 1.242 empleadores titulados. Destacando la relación del trabajo desempeñado y la calidad de servicio que brindan los docentes y sus competencias laborales (Sánchez Burneo 2015). Por tal motivo Bazan (2020) se refiere a la gestión educativa y clima institucional como temas de interés de la comunidad educacional por lo que fue necesario realizar una encuesta que procedió a identificar el nivel regular con el 87,5% en gestión de la educación y se determinó la correlación de 0,75 y el sig. 0,000 en ambas gestiones (proceso y educativa). Referente a este tema en España, Cunha, Koerich, Guedes, De Melo & Alacoque (2017) mediante los datos inferenciales se comprueba que la gestión de calidad de servicio fortalece las destrezas del profesional.

Para Burgos & Morocho (2020) se logró determinar que la prueba de correlación dio un valor 0,821 y el $p=0,000$ creando un efecto satisfactorio de los clientes en la capacidad de respuestas. Asimismo Castillo, (2016) afirma que la capacidad de respuesta según los datos del coeficiente de Pearson 0,923 y el Sig. 0,016 señalan frutos positivos y continuos. También en Riobamba, Basantes (2017) explora sobre la influencia de la complacencia de los discentes de las carreras profesionales de una universidad, según el estadístico alfa de Cronbach fue de 0,906 y el nivel de sig. bueno a 0,864, mientras que la seguridad tuvo el 0,950 excelente y empatía a 0,913 (excelente) por otra parte la calidad de servicio generó el 49,6% en bueno, mientras que la fiabilidad dio el 45,7% nivel bueno y la seguridad fue calificada con un 50% (bueno). En cuanto a la seguridad, la prueba de hipótesis indica que el valor de Pearson fue 180,272^a y el

Sig.=0,000, ratificando la atribución directa de las dimensiones de investigación. Es así que en Lima, se produce el estudio de Lozada (2017) quien decide aplicar el método Servequal, analizando las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Modelo que genero valores de $t = 0.021$ según la prueba de hipótesis t-student que tuvo un patrón de 41,06458 y la media de 67,60000, alcanzando la medida de complacencia en los usuarios, aumentando confiabilidad en las dimensiones de estudio. Con relación a lo antes expuesto Paredes (2019) investiga sobre la empleabilidad del graduado según la gestión universitaria y su influencia, por lo que la encuesta realizadas a los participantes declaran que es favorable poder contar con convenios interinstitucionales para el desarrollo profesional, el 50% indica que es necesario contar con una planificación acorde a la realidad para optimar el perfil académico y más de la tercera parte expresan que la institución tiene prestigio si sus egresados consiguen trabajo pronto. Realidad que concuerda con lo expresado por Kottler y Armstrong (2008) en su teoría de la fiabilidad, considerándola como dimensión que mide la exactitud y el tiempo en que la información debe llegar a los clientes, y es comprobada por el deleite del usuario. Concluye Nieves & Dempsey (2017) que la seguridad es un indicador que se aprecia mediante la satisfacción de las personas y las competitiva que tiene una empresa para dar soluciones a los problemas del usuario.

El programa modelo de gestión universitaria se cimienta en la teoría de La reingeniería de Hammer y Champi (1997) asimismo se fundamenta en el teoría de la organización de Fayol (1916) Esta fundamentación epistemológica busca transformar la organización y la planificación para alcanzar los objetivos propuestos de la institución Almanza, Rebeca; Calderón, Patricia & Vargas, (2018) y en la teoría de la comunicación mediante las TIC de Sosa y Arcilla (2013) la misma que busca tener comunicación por medio de aplicaciones adecuadas a la necesidad del cliente y los miembros de la organización para que exista una verdadera interacción. De similar manera, la calidad de servicio se fundamenta en la teoría de la fiabilidad de Zeithaml y Berry (1988) al igual que en la teoría de la tangibilidad de Zeithaml y Col (2009) quienes aseveran que el prestigio y la confianza de un establecimiento depende del conjuntos de factores que intervienen, es así que el personal encargado de proveer información debe actuar con seriedad, responsabilidad y cuidando los detalles para que el usuario confíe plenamente, además debe ser asertivo en la comunicación y entregar los datos requeridos a tiempo considerando la tecnología como su mejor aliada (Hernández et al., 2017). y en la teoría de la capacidad de respuesta de Nonaka y Takeuchi (1995) hace un estudio de las fortalezas y debilidades de la institución para diseñar estrategias acorde a los retos que se presenten, estos son acomodados en la tecnología para brindar respuesta idóneas y pertinentes a la necesidad de la persona (Demuner Flores et al., 2018).

En la definición de las variables, la Gestión Universitaria para (Paredes, 2019) es el conjunto de principios, normas, propósitos que busca cumplir con las metas plantadas por la organización. De igual forma la Calidad de Servicio para Paredes (2019) se considera como la manera que visionan los usuarios al momento que solicitan el servicio de un determinado tema, esperando que este llene sus expectativas, mientras que para Freitas & Neto (2017) es una secuencia de actividades que se elaboran y ejecutan desde el interior de la empresa y debe estar en constante cambio. Siendo necesario controlar el trabajo ejecutado por el personal y la aptitud que demuestran en el momento de realizarlo, como también el trabajo colaborativo.

para Huerta Rivera et al. (2020) las definiciones de las dimensiones, planificación y organización están definidas como el instrumento que utiliza la empresa o institución para emprender y encaminar procesos y acciones que logran los objetivos planteados. También la comunicación mediante TIC para Medina González et al.,(2020).es el uso adecuado de recursos que tiene la tecnología para comunicarse, la misma que debe ser bidireccional por estar en constante actividad con el usuario. De la misma manera el Recurso Humano para Sánchez Peñaflor & Herrera Avilés (2016) significa ejecutar el conocimiento adecuadamente lo que forja buenas actitudes en el empleado, generando bienestar en el lugar de trabajo.

Se planteó como problema general ¿Cuál es el efecto de la utilización de un modelo de gestión universitaria en la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, ¿2021?

Se formuló el objetivo general siguiente: Determinar en qué medida el modelo de gestión universitaria mejora la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.Los objetivos específicos fueron: Establecer en qué medida el modelo de Gestión Universitaria mejora la fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021; Establecer en qué medida el modelo de gestión universitaria mejora la capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021. Establecer en qué medida el modelo de gestión universitaria mejora la seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

La hipótesis general fue: Hi: La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la calidad de servicio de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021. Ho: La aplicación del modelo de gestión universitaria no mejora significativamente la calidad de servicio de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

2. *Materiales y métodos*

Se realizó bajo el enfoque cuantitativo porque el estudioso manipuló la información para experimentar la idea, a través de la comprobación numérica que confirmaron las teorías (Damián Cabezas Mejía & Andrade Naranjo Johana Torres Santamaría, 2018) La investigación fue del tipo aplicada porque busca la creación de conocimiento para aplicarlos de manera directa a los problemas suscitados en la sociedad y brindar soluciones (Prieto Pimienta & de la Orden Hoz, 2017) Se efectuó por medio del diseño Cuasi experimental porque permite manipular los datos referente a la variable independiente y conocer los cambios que se efectuaran en la variable dependiente (Sánchez Carlessi et al., 2018) La muestra quedo formada por 32 gestores del grupo control y 23 del grupo experimental, a quienes se les implemento dos veces las interrogantes de 20 ítems, validado por expertos con el grado de doctor, que obtuvo en la prueba piloto una confiabilidad mediante el coeficiente Omega de Mc Donald igual a 0.938 que resultó más adecuado para el instrumento.

Tabla 1

Confiabilidad de|instrumento

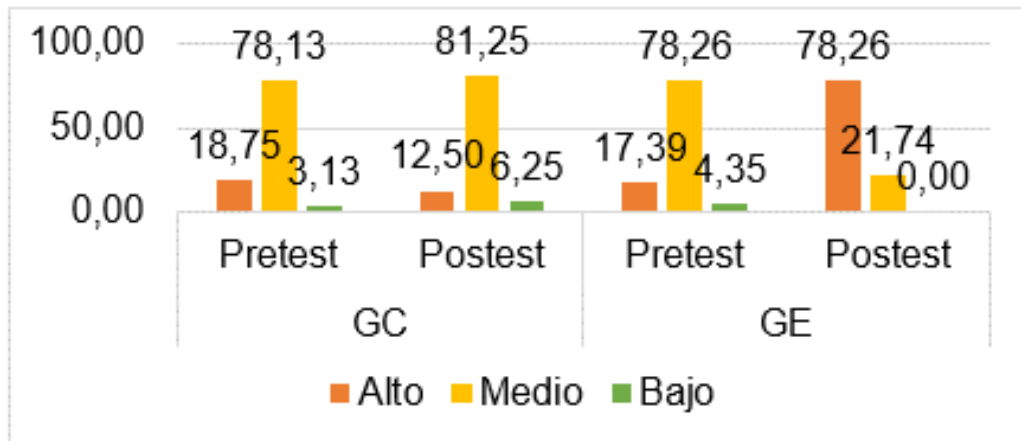
	Cronbach's α	McDonald's ω
scale	0.932	0.938

Fuente: Prueba Piloto

3. *Resultados*

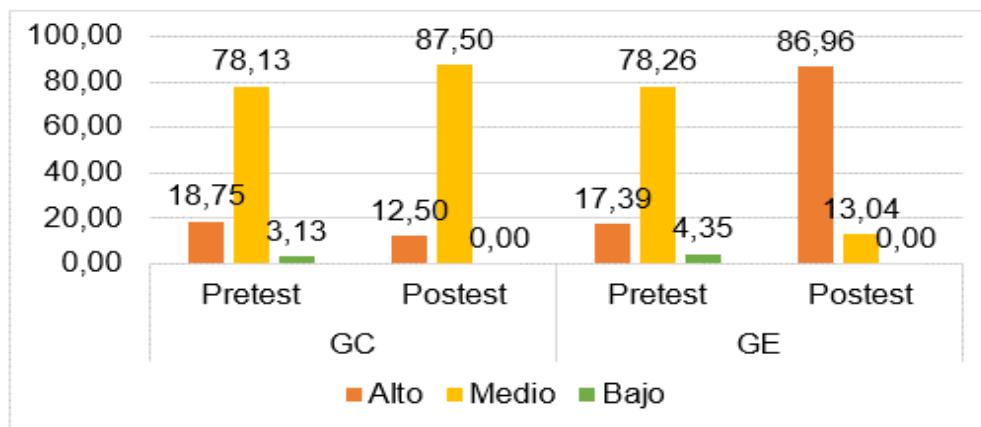
Por medio de la estadística descriptiva se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 1. Niveles y porcentajes de la variable Calidad de servicio



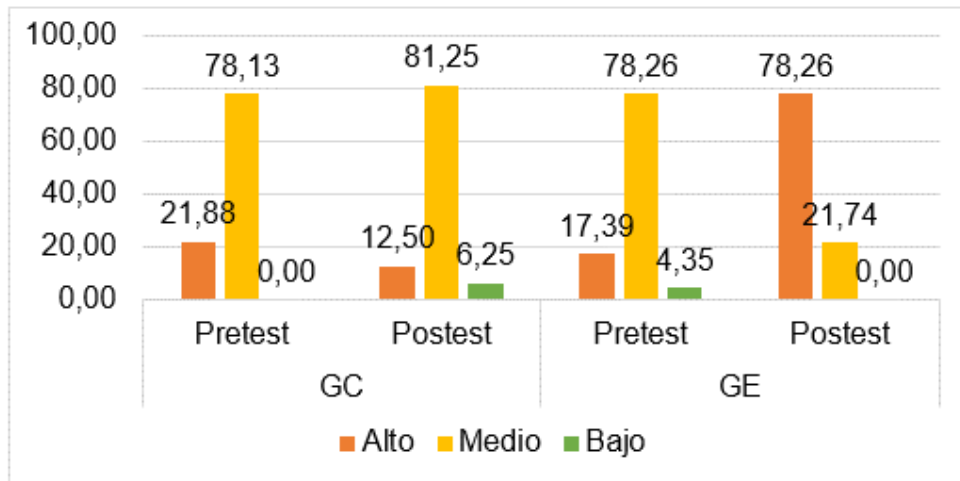
Como se observa en la figura 1, en la evaluación del pretest, en ambos grupos predominó el nivel medio con 78,13%, y 78,26% respectivamente, mientras que en la evaluación del posttest el grupo experimental (GE) logro ubicar el 78,26% en el nivel alto, porcentaje que fue superior al obtenido por el grupo control (GC) permitiendo observar el efecto positivo del programa aplicado en el GE.

Figura 2. Niveles y porcentajes de la dimensión *fiabilidad de las gestorías de posgrado*



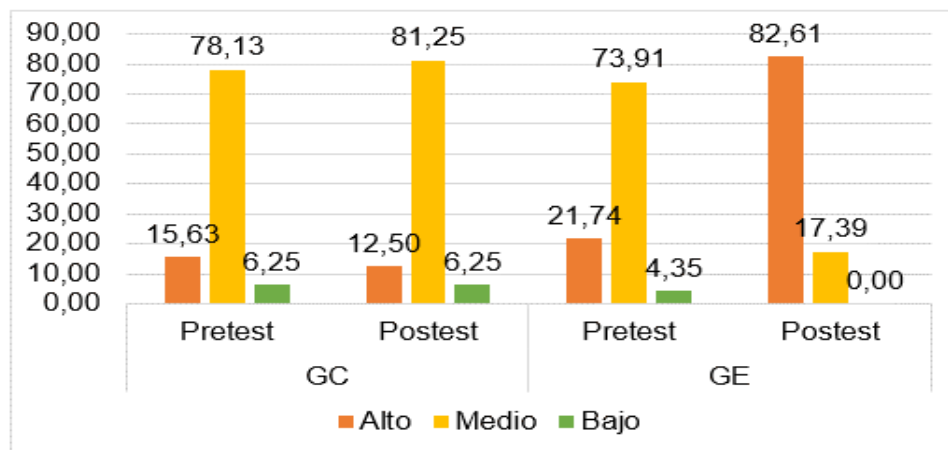
Como se observa en la figura 2, en la evaluación del pretest, en ambos grupos predominó el nivel medio con 78,13% y 78,26% respectivamente, mientras que en la evaluación del posttest el grupo experimental (GE) logro ubicar el 86,96% en el nivel alto, porcentaje que fue superior al obtenido por el grupo control (GC) permitiendo observar el efecto positivo del programa aplicado en el GE.

Figura 3. Niveles y porcentajes de la dimensión *Capacidad de Respuesta de las Gestorías de Posgrado*



Como se observa en la figura 3, en la evaluación del pretest, en ambos grupos predominó el nivel medio con 78,13% y 78,26% respectivamente, mientras que en la evaluación del posttest el grupo experimental (GE) logro ubicar el 78,26% en el nivel alto, porcentaje que fue superior al obtenido por el grupo control (GC) permitiendo observar el efecto positivo del programa aplicado en el GE.

Figura 4. Niveles y porcentajes de la dimensión *Seguridad de las Gestorías de Posgrado*



Como se observa en la figura 4, en la evaluación del pretest, en ambos grupos predominó el nivel medio con 78,13% y 73,91% respectivamente, mientras que en la evaluación del posttest el grupo experimental (GE) logro ubicar el 82,61% en el nivel alto, porcentaje que fue superior al obtenido por el grupo control (GC) permitiendo observar el efecto positivo del programa aplicado en el GE. A través de la estadística inferencial, previo calculo de la normalidad de los datos, se determinó la prueba a aplicar en la variable como en sus dimensiones:

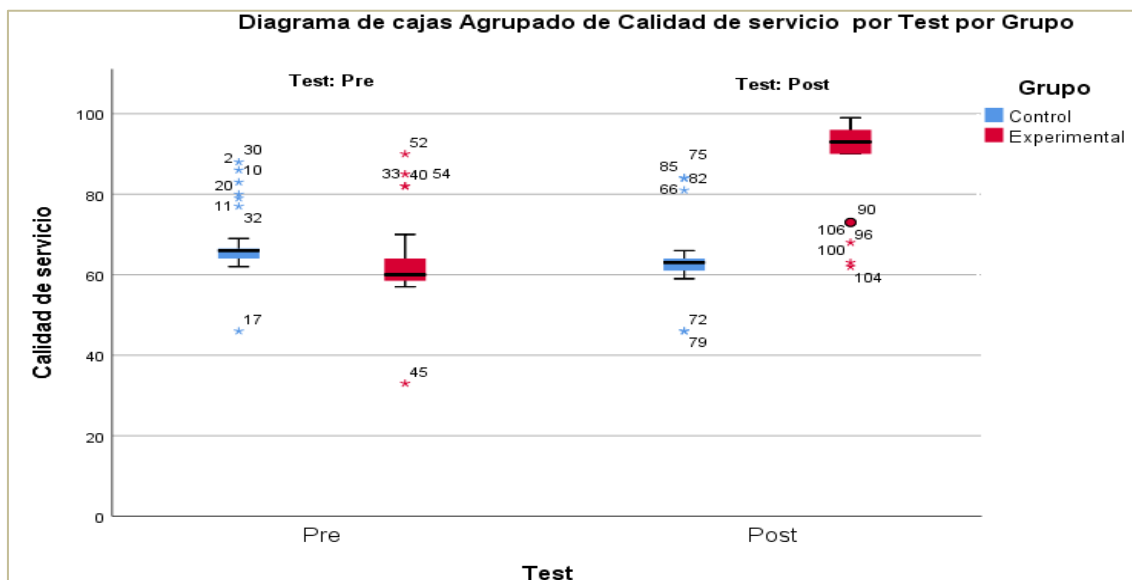
Tabla 2.

Prueba de hipótesis de la variable Calidad de Servicio-GC y GE según pretest y postest.

<i>Rangos</i>							
Test	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)	
Pre	Calidad de servicio	Control	32	33,78	1081,00	183,000	,002
		Experimental	23	19,96	459,00		
		Total	55				
Post	Calidad de servicio	Control	32	17,95	574,50	46,500	,000
		Experimental	23	41,98	965,50		
		Total	55				

Como se observa en la tabla 2, al aplicarse la prueba U de Mann Whitney para muestras independientes en el postest se hallaron los resultados entre los grupos con el Sig. = 0,002 < α (0.05) mientras que el postest el Sig. = 0,000 < α (0.05); permitiendo aceptar la hipótesis de investigación (H_i) comprobándose así la efectividad del programa propuesto en la calidad de servicio del grupo experimental, pues la media del grupo experimental fue de 41,98 puntos superiores a los 19.96 puntos obtenidos por el grupo control.

Figura 5. Diagrama de cajas agrupado del Calidad de Servicio



Como se observa en la figura 5, el diagrama de cajas confirma que los grupos eran

similares en el pretest, en cambio se visualiza con claridad en el postest la mejora del grupo experimental por efectos del programa aplicado.

Tabla 3

Prueba de hipótesis de las dimensiones de Fiabilidad en las gestorías - GC y GE según pretest y postest

<i>Rangos</i>							
Test	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)	
Pre	Fiabilidad	Control	32	28,48	911,50		
		Experimental	23	27,33	628,50	352,500	,788
		Total	55				
Post	Fiabilidad	Control	32	18,38	588,00		
		Experimental	23	41,39	952,00	60,000	,000
		Total	55				

Como se observa en la tabla 3, se aplicó la U de Mann-Whitney obteniendo en el postest valores de significancia igual a $0.000 < 0.05$ que permitieron aceptar las hipótesis específicas, concluyendo que el programa propuesto produjo efectos significativos en las tres dimensiones de la variable calidad de servicio.

4. *Discusión*

Los datos estipulados por la variable calidad de servicio en el postest del grupo experimental se instalaron en el nivel medio 81,25% y en el postest se ubicó en el 78,26% alto. Discrepando con los resultados de Pumacayo et al. (2020) quien asegura que la calidad de servicio fue calificada a nivel bajo, seguido de regular, lo que muestra que la gestión administrativa requiere de innovación. Para González (2018) la calidad en administración debe englobar elementos curriculares, pedagógicos y políticos buscando mejorar los servicio a través del plan operacional. Por otro lado Aguirre (2020) concuerda con los resultados de la calidad de servicio debido a que los valores fueron de 48,8% muy bueno y 29,1% bueno y asegura que el cliente está satisfecho la institución brinda confiabilidad. En consecuencia Paredes (2019) menciona que la calidad es un aspecto determinado por el valor y se refleja en los niveles efectivos de la gestión. Por otra parte Freitas & Neto (2017) muestra que es necesario conocer las debilidades y fortaleza de la empresa para realizar cambio e innovar. De la misma manera Ivan et al. (2020) indica que la

calidad depende de la gestión administrativa. Se coincide con Ordoñez (2017) quien incorporo una herramienta innovadora en la gestión de servicio académico mejoro la calidad de los procesos de asimilación del conocimiento.

La dimensión fiabilidad de las gestorías de posgrado revela en sus valores que alcanzo el 87,50% (medio) en el grupo control con relación al postest, y el grupo experimental el 86,96% (alto), resultados que difieren con el trabajo de Bazan (2020) logrando un nivel regular de 87,5% y un 12,5% en nivel bueno. En relación al trabajo de Basantes (2017) estos son coherentes, los mismos que indican que mediante la aplicación del modelo ServQual se alcanzó una satisfacción del cliente con un 45,7% gracias a la comunicación, la atención directa y garantía de experiencias agradables. Asegurando Mejías, Godoy & Piña (2018) que la fiabilidad es un componente clave en la gestión y garantiza la satisfacción del usuario.

Los resultados dados por la dimensión capacidad de respuesta revelen que el grupo control y experimental presentaron avances en el rango medio no mayor a 79%, después de la aplicación los resultados cambian significativamente dentro del grupo experimental ubicándose en el 78,26% y en el grupo control se mantuvo en el 21,74%. Estos valores discrepan con la investigación de Lozada (2017) pues el grupo experimental del pretest alcanzo el 35% muy satisfactorio, 25% en total satisfacción y 23% satisfactorio. Después de la aplicación del programa estos valores incrementaron con el 5% a nivel totalmente satisfactorio, el 8% satisfactorio. Por otro lado también disminuyo el 5% de nada satisfactorio.

Dentro de los resultados obtenidos para la dimensión seguridad, en el postest se evidencia el valor del 78,13% a nivel medio del grupo control y el 82,61% para el grupo experimental, resultados que tienen relación con los de Basantes (2017) que logro una calificación de 50% a nivel bueno. Asimismo Macías (2018) en dimensión seguridad logra obtener un puntaje de 6,09 como muy buena calidad. Confirmando Fazlida & Said (2015) que la seguridad es un factor imprescindible para la estabilidad de una empresa. Por su parte Nieves & Dempsey (2017) asevera que solo se mide la seguridad cuando esta satisface la necesidad del cliente.

5. Conclusiones

Se determina que al implementar el modelo de gestión universitaria se mejoró el nivel de la calidad de servicio estableciéndose en alto con el 78,26% y mediante la prueba de normalidad, U de Mann Whitney se mostraron resultados de 19,96 en rango promedio y el 41,98 después de la aplicación; confirmando la significancia entre ambos grupos del posttest.

De la misma manera la dimensión fiabilidad de las gestorías de posgrados alcanzo una categoría alta de 86,96% en el posttest del grupo experimental lo que demuestra el nivel de significancia del programa.

Se pudo comprobar que al implementar la propuesta modelo de gestión universitaria hubo cambios significativos en la dimensión capacidad de respuesta, esto fue comprobado por la U de Mann Whitney alcanzando el promedio de 17,28 que marco diferencia en lo posterior con el 41,52 en el posttest. De igual manera lo comprueban los resultados descriptivos con el 81,25% en categoría media por el grupo control y el 78,26% en categoría alta para el grupo experimental.

En consecuencia, la dimensión seguridad logro tener cambios positivos después de la implementación del modelo, así lo demuestra la U de Mann Whitney con el 29,22 y después de la aplicación logró un rango de 42,04 logrando una diferencia entre el grupo controlado y el grupo experimentado; mientras que a través de los resultados descriptivo se obtuvo en categoría alta el 82,61% (grupo Experimental).

Referencias

- Aguirre, M. (2020). Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Profesional De Negocios Internacionales. In *Repositorio Institucional - UCV*.
- Almanza, Rebeca;Calderón, Patricia & Vargas, J. (2018). Classic Theories of Organizations and Gung Ho. *Redalyc*, 22(1). <https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.4292724>
- Basantes, R. (2017). Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba - Ecuador. *Repositorio de Tesis - UNMSM*, 122.
- Bazan, H. (2020). *Gestión educativa y clima institucional en dos instituciones educativas de la*.
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2020). Quality of Service and Customer Satisfaction of the Company Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

- Castillo, G. (2016). Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015. *Universidad Nacional de Cajamarca*, 1–210.
- Corral Mendoza, C. E.; Izurieta Rubira, L. M. & Macías Vera, M. Y. (2020). Gestión Universitaria en Post-Pandemia: Implicaciones para una Estrategia de Gobierno Electrónico. *Educare*, 24(3), 2–8. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1403/1357>
- Damián Cabezas Mejía, E., & Andrade Naranjo Johana Torres Santamaría, D. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* (E. de la U. de las F. A. ESPE (ed.); Primera ed). www.repositorio.espe.edu.ec.
- Demuner Flores, M., Becerril Torres, O., & Ibarra Cisneros, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53–2), 61–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Fazlida, M. R. & Said, J. (2015). Information Security: Risk, Governance and Implementation Setback. *Procedia Economics and Finance*, 28(April), 243–248. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01106-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01106-5)
- Freitas, A. L. P., & Neto, M. M. F. (2017). Assessing the service quality in Software-as-a-Service from the customers' perspective: A methodological approach and case of use. *Production*, 27, 1–13. <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20170020>
- González, J. (2018). Modelo Institucional de Gestión Universitaria. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 86, 259–285. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23845>
- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*, 12(2), 127–141. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- Huerta-Riveros, P. C., Gaete-Feres, H. G., & Pedraja-Rejas, L. M. (2020). Implementación de un modelo de planificación móvil en una Universidad Pública de Chile. El caso de la universidad de Bio Bio. *Formacion Universitaria*, 13(2), 127–142. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000200127>
- Lozada, G. (2017). Facultad de Ingeniería Facultad de Ingeniería. In *Ucv*.
- Macías, S. (2018). *Propuesta para mejorar el servicio de atención del adulto mayor en el Hogar Corazón de Jesús de la Junta de Beneficencia de Guayaquil*.
- Medina González, V., Almansa Martínez, A., & Castillo Esparcia, A. (2020). Gestión del conocimiento en las universidades: Comunicar en entornos digitales. *InMediaciones de La Comunicación*, 15(1), 41–66. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.1.2957>
- Mejías Acosta, Agustín; Godoy Durán, Elvis y Piña Padilla, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>

- Morocho Lara, H. D. (2018). *Aprendizaje cooperativo y su influencia en las competencias digitales de los estudiantes de ciencias exactas de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador, 2015*. [Tesis doctoral, Doctorado en Educación]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Nieles, M., & Dempsey, K. (2017). *An Introduction to Information Security An Introduction to Information Security*. 1–101. <https://doi.org/10.6028/NIST.SP.800-12r16028/NIST.SP.800-12r1>
- Ordoñez Iturralde, D. D. (2017). Incidencia de las herramientas de gestión en la calidad del servicio educativo de las instituciones de Educación Superior del Ecuador [Tesis Doctoral, mención en Educación]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. In *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6753>
- Paredes, O. R. (2019). *Influencia de la Gestión Universitaria en la Empleabilidad del Egresado de la Carrera de Arquitectura de la Universidad Ricardo Palma* [Tesis Doctoral, con mención en Administración]. Universidad Nacional Federico Villareal.]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3650>
- Prieto Pimienta, J. H., & de la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación*. 216. <https://issuu.com/maiquim.floresm./docs/259310380-metodologia-de-la-investi>
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G., & Rodríguez, J. (2020). *apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe. Apuntes Universitarios, 10*, 46–63.
- Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Industrial Data, 19*(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Sánchez Burneo, V. P. (2015). *La Calidad de la Inserción Laboral de los Titulados en Ciencias de la Educación, mención Educación Básica, de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) en Ecuador*. [Tesis Doctoral; mención en Educación]. Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL)Ecuador]. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Vpsanchez/SANCHEZ_BURNEO_Veronica_Patricia_Tesis.pdf/SANCHEZ_BURNEO_Veronica_Patricia_Tesis.pdf
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. In U. R. Palma (Ed.), *Mycological Research* (Primera Ed). <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Peñaflor, S., & Herrera Avilés, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Facultad de Ciencias Económicas, 24*(2). <https://doi.org/10.18359/rfce.2216>
- Senol, H., & Dagli, G. (2017). Increasing service quality in education: Views of principals and teachers. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education, 13*(8), 4857–4871. <https://doi.org/10.12973/eurasia.2017.00969a>