



**República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:
Licenciado en Administración de Empresas**

**Tema:
"Estudio de la gestión al estudiante en una Institución de Educación Superior
de Ecuador"**

**Autor:
Dario Javier Granizo Bejarano**

**Director de Trabajo de Titulación:
Ing. Walter Quezada Torres, PhD.**

2023

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Primero y antes que todo, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi familia, en especial a mi esposa por sus palabras de todo lo que hago es para mí y el futuro de mis hijos.

A mi madre por sus consejos, que todo lo que uno inicia para bien debe terminar y llegar a culminar a pesar de las dificultades que se presenten en el camino.

DEDICATORIA

Dedico este artículo científico a mis hijos Renatta, Aaron y Gael; para que, con mi ejemplo, puedan esforzarse y hacer todo lo posible en la vida para cumplir sus metas y puedan lograr todo lo que se propongan.

Declaro que este artículo científico es absolutamente original, auténtico, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Dario Javier Granizo Bejarano

ESTUDIO DE LA GESTIÓN AL ESTUDIANTE EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE ECUADOR

Dario Javier Granizo Bejarano
javierdar5@hotmail.com

RESUMEN

En este trabajo se orienta en analizar la importancia de la calidad de los procesos administrativos de las Instituciones de Educación Superior (IES), con particular en los procesos de gestión al estudiante; y su orientación en la satisfacción al mismo, en el contexto ecuatoriano.

La importancia de este estudio radica en diseñar estrategias que permitan fortalecer la gestión al estudiante en estos entornos organizacionales; de esta manera, afianzará la confianza de los clientes y establecerá oportunidades de mejora, orientados aseguramiento de su calidad institucional. Para lograrlo, se aplica una encuesta diagnóstica que permite conocer las necesidades de los usuarios en los servicios de atención en IES, y que, acompañado de un análisis de oportunidades, se plantea algunas estrategias que pueden servir como propuesta para las IES, a fin de mejorar los niveles de calidad en la gestión al estudiante.

Se concluye la importancia de la incorporación de la tecnología y un correcto enfoque de servicio de atención al cliente, son los ejes principales que permitan el fortalecimiento de los procesos de gestión al estudiante en las IES ecuatorianas, a fin de aportar en el aseguramiento de la calidad institucional con enfoque de mejora continua.

Palabras clave: Administración organizacional, gestión al estudiante, satisfacción al cliente, mejora continua, Institución de Educación Superior (IES).

INTRODUCCIÓN

El modelo administrativo que llevan las instituciones superiores se ha modificado de acuerdo con las necesidades del usuario y los parámetros actuales en el campo laboral, orientados en subdividir o gestionar los recursos apoyándose en todas sus áreas funcionales para su mejoramiento; situación en que las Instituciones de Educación Superior (IES) no son ajenas a esta realidad.

En este contexto, la implementación de un modelo de gestión constituye una herramienta metodológica de soporte para la administración que responde a esta necesidad (Duque, 2009; Sánchez, 2009); dichos modelos permiten administrar la información de manera más eficiente y así incrementar los niveles de productividad. Esta perspectiva se complementa con la razón de ser de las IES, quienes buscan la calidad educativa en base a estándares superiores de evaluación y acreditación; es así que, entre los parámetros a evaluar en el contexto ecuatoriano, resaltan las condiciones institucionales desde un enfoque de mejora continua (CACES, 2019).

Con la finalidad de gestionar de mejor manera los recursos de las IES, el uso de herramientas tecnológicas constituye una alternativa de solución. Desde esta perspectiva, Barro S. (2018), da una visión y señala esta urgencia a mediano plazo al plantear que las universidades deben prepararse para las ventajas y los desafíos de la transformación digital.

La administración desde su origen va acompañada con la evolución humana por lo que ha generado cambios significativos respecto a la visión sobre el cliente, la composición del mercado y sus verdaderas necesidades, aspectos que para una organización determina su importancia tanto para el cliente externo como al cliente interno (Ojeda Zambrano, 2011).

Sin embargo, esta administración debe responder comprender dos perspectivas por igual, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, donde las actividades con mayor calidad deban

obtener un mayor nivel de satisfacción del cliente. Es este sentido resulta pertinente que los esfuerzos de las organizaciones, y en particular las IES, establezcan mecanismos que permitan mejorar la calidad del servicio. Por tal motivo, se concuerda con Jiménez Gonzáles (2011), al señalar que la satisfacción del estudiante es un aspecto importante en la valoración de la calidad de una IES, ya que refleja los servicios académicos y administrativos; elementos que toda IES ecuatoriana debe fortalecer. Basados en los aspectos antes expuestos, se plantea la pregunta general de investigación siguiente: ¿Cómo mejorar la la gestión al estudiante en una IES de educación Superior del Ecuador?

Objetivo general

Analizar la gestión de atención al estudiante y su nivel de satisfacción, en una Institución de Educación Superior de Ecuador.

Objetivo específico

- Diagnosticar la interacción entre estudiante-universidad y su nivel de satisfacción en una IES.
- Identificar oportunidades de mejora para la definición de estrategias que orienten a mejorar el desempeño competitivo de la IES.
- Diseñar estrategias que fortalezcan las oportunidades de mejora en la gestión de atención al usuario, para el mejoramiento competitivo de las IES ecuatorianas.

MARCO TEÓRICO

La teoría de las organizaciones es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de las organizaciones en general. Por su tamaño y por la complejidad de sus operaciones, cuando alcanzan una madurez organizacional, éstas necesitan una nueva estructura administrativa basada en diversos niveles jerárquicos y estratificados (Chiavenato, 1995); y se advierte que la administración es la dirección racional de las actividades de una organización con o sin fines de lucro.

La administración aborda aspectos que van desde la planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en una organización, diferenciadas entre ellas por la división del trabajo; por tanto, se concuerda con lo expresado con Chiavenato (2008), donde administración es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones.

Otros autores como (Hernández y Rodríguez2022), complementan que la administración es considerada como un proceso que comienza con la visión de quien o quienes dirigen a una organización; y a partir de su definición, se desglosa en un conjunto de actividades que orientan el rumbo de la empresa con la definición de la misión, la formulación de objetivos estratégicos y políticas organizacionales. Actividades que requieren de la utilización e incorporación de herramientas que permitan establecer de manera correcta y concreta el horizonte estratégico por el cual la organización pretende transitar durante su actividad económica; entre estas herramientas destacan el mapa estratégico y el muy conocido análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA).

Sin embargo, la administración no solo requiere de acciones estructurales y organizativas, sino que además debe articularse con una correcta asignación de recursos, aspectos que desde la gestión administrativa se logran cumplir. Para ello los autores Koontz, Weihrich y Cannice (2012), refieren

la gestión administrativa como el proceso donde se diseña y mantiene un ambiente para cumplir con eficiencia determinada, a partir de la ejecución de cinco funciones gerenciales:

- Planeación: definir metas, estrategias y planes que integran y coordinan actividades.
- Organización: identificar tareas, responsables, roles, controles y decisiones.
- Dirección: motivar al equipo y seleccionar canales de comunicación con el personal.
- Integración: coordinar en la ejecución del plan y su puesta en marcha.
- Control: vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y mejora continua.

Esta gestión administrativa tiene la finalidad alcanzar metas verdaderas, ya que brinda un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros (Muñiz, 2006; Gordon 2013).

Es claro que las organizaciones son complejas; escenario del que las Instituciones de Educación Superior (IES), no se escapan de esta realidad; aspecto que obliga a estas en definir acciones de dirección de forma imprescindible, que permita adaptarse al ambiente (Mallot, 2001).

Por ello las IES también requieren de acciones que permitan organizar sus operaciones y establecer su horizonte de crecimiento, a través del logro de sus objetivos y metas; donde la administración constituye un instrumento que ayuda al mando directivo, en el estudio de la organización y estructuración permitiendo orientar sus respectivas funciones (Azuaje, 2019).

Es claro que todo proceso educativo contempla dos componentes centrales, uno académico como la razón de ser de la institución, orientado en brindar un servicio educativo a la comunidad; y, por otra parte, el componente administrativo que señalado por Juárez y Comboni (2017), constituye el escenario necesario para planificar las actividades mediante el análisis y distribución de recursos, sean estos materiales, financieros, tecnológicos, académicos, con el fin de lograr los

objetivos y metas trazados por la institución.

Por tanto, estos procesos relacionados con la gestión administrativa deben a su vez, aprovechar las tendencias del siglo XXI, mediante la incorporación de nuevas tecnologías de información (TIC); cuya finalidad radica en acelerar la ejecución de los procesos además de mantener una trazabilidad de la información, como aspecto clave en calidad del servicio prestado.

Es así que las herramientas tecnológicas han aumentado su uso en las operaciones de las IES; donde, su uso no solo radica en el almacenamiento de datos, sino que permite acelerar los procesos y asegurar las funciones gerenciales en la planificación, dirección y control de los recursos (Díaz B. y Hernández R., 2005).

Debido a que el uso de las herramientas tecnológicas requiere la adopción de nuevos métodos de gestión, nuevos canales, nuevas relaciones entre el personal y nuevos procedimientos, el nuevo sistema rompe barreras y jerarquía; Sánchez (2020) señala que la tecnología en el salón de clase va a jugar un rol significativo y creciente en la educación superior del mañana. Sin embargo, la innovación exitosa debe suceder también en una escala macro, donde involucra el big data, analíticas predictivas, nuevos diseños de campus, salones de clase, así como de nuevas formas y estilos de educación, entre otros.

Si bien, la gestión administrativa en las IES es una función de apoyo para la docencia e investigación, ésta no tiene sentido por sí misma, sino que constituye una función administrativa que permite el correcto funcionamiento de las funciones sustantivas de la institución (docencia, vinculación con la sociedad e investigación) y su articulación con los demás servicios de la institución (LOES, 2010).

Sin embargo, cuando la gestión administrativa es deficiente, supone un riesgo en la institución ya que entorpece la labor académica; mientras que, si sucede lo contrario, se desarrollan de manera

eficaz los programas y actividades académicas de la institución; permitiendo así fortalecer las capacidades de la organización y sus miembros, de manera que se adaptan y responden de manera innovadora a las necesidades del entorno (Tünnermann, 2005).

Para ello, Zeithalm (2002) propone tres principios estratégicos: la calidad en el servicio básico, segunda segmentación del mercado y la supervisión para determinar percepciones sobre el valor que recibe los clientes, bajo un enfoque de mejora continua (Zeithalm, 2002). Este escenario aplica en la universidad, donde Szodo y Gutiérrez Francescon (2005) señalan que cuando hay desconexión entre los estudios y lo que requiere la sociedad hay falta de calidad.

METODOLOGÍA

La presente investigación contiene elementos de un alcance exploratorio, porque aborda un problema de investigación que a pesar de ser estudiado de manera general. Además, mantiene un diseño no experimental, que se aplicara de manera transaccional contemporáneo con un alcance proyectivo; ya que propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación, sin necesidad de ejecutar la propuesta (Hurtado de Barrera, 2007).

Este estudio mantiene un enfoque cualitativo, debido a la medición de características de los fenómenos sociales; con un diseño transversal de carácter descriptivo en una fase inicial ya que busca establecer las causas y características de las variables que se desarrollan en el fenómeno estudiado, a través de un análisis situacional que se abordó en el diagnóstico de la investigación (Medina Carrillo, 2007; Hurtado de Barrera, 2007).

Como estrategia para el desarrollo de la investigación se realizó una selección de una muestra no probabilística por conveniencia (no aleatorio) debido a la facilidad de acceso, la disponibilidad de personas que conforman la muestra (estudiantes), y el tiempo disponible para la realización de la presente investigación. Para este estudio se consideró como muestra, a un total de 60 estudiante

(38 estudiantes de IES ecuatorianas y 22 estudiantes de IES extranjeras) y que cursan sus estudios en el periodo académico octubre 2022 – marzo 2023, y responden niveles académicos superiores al primer año de estudio.

De los datos obtenidos de la encuesta, es importante resaltar que el 78 % estudia o a estudiado en una Institución de Educación Superior (IES) ecuatoriana, mientras que un 22 % señalan que sus estudios universitarios se han realizado fuera del país.

Para la recolección de información, se recurre a la técnica del test (encuesta descriptiva mixta) de doce (12) preguntas, enviada por Google Forms y compuesta en su estructura de respuesta abiertas y cerradas dicotómicas (“Si” y “No”), de selección múltiple y de escala no comparativa (escala monádica o métrica) de clasificación por reactivos o escala ordinal cualitativa tipo Likert de rangos cinco (5) y siete (7); por su fácil construcción, aplicación y análisis (Anexo 1). Su procesamiento estadístico descriptivo se desarrolló con apoyo de la herramienta Excel®.

Además, se utiliza como técnica la revisión de fuentes bibliográficas y la herramienta gestión FODA, que permita identificar las necesidades de mejora u oportunidades para el fortalecimiento de las operaciones brindados por una IES.

Finalmente se utilizaron métodos teóricos generales como el análisis y síntesis de la información a partir de la revisión de la literatura especializada, el análisis comparativo, lógico y sistémico, la analogía, la reflexión y otros procesos mentales con la finalidad de generar soluciones que sirvan como propuesta en la mejora de la gestión a los estudiantes y así mejorar la calidad de este en las IES ecuatorianas.

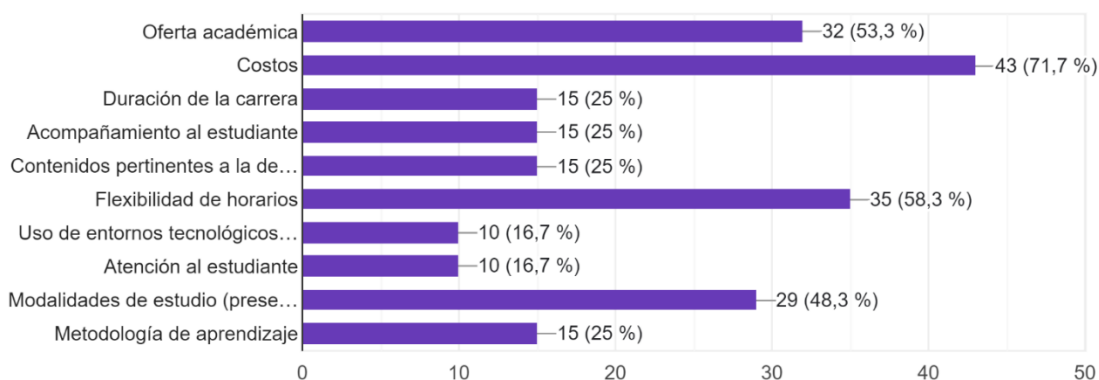
RESULTADOS

Diagnóstico de la interacción entre estudiante-universidad y su nivel de satisfacción

Resultados de la encuesta se identifican que el principal factor de los encuestados para elegir una IES es el costo de estudio (71,1 %), seguido por la flexibilidad de horarios que brinda la IES (58,3 %).

Por otra parte, la oferta académica constituye el tercer factor a considerar para seleccionar una IES (53,3 %) y le sigue la modalidad de estudios con el 48,3 %. Sin embargo, existen otros factores que, a pesar de estar alejados de la tendencia en los procesos decisorios para seleccionar una IES, son considerados por un grupo menor al 25 %; en este sentido, la duración de carrera, el acompañamiento del estudiante, los contenidos pertinentes a la demanda y la metodología de aprendizaje, son tomados en cuenta por el 25 % de estudiantes, y el uso de entornos tecnológicos y la atención al estudiante son considerados por el 16,7 % de los encuestados. Estos resultados se pueden resumir en la figura 1.

Figura 1. Factores decisorios para la selección de estudios en una IES.



Fuente: Elaboración propia.

De lo expresado, se coinciden con Surdez, Sandoval, y Lamoyi (2018), al señalar que la satisfacción de los estudiantes no solo se alcanza con infraestructura, costos accesibles y oportunidades que brinda la institución para su desarrollo personal. Siendo otros aspectos

importantes la atención y acompañamiento al estudiante durante su vida académica.

Al conocer que los factores de importancia en la gestión al estudiante, en orden prioritario se identifican: los canales de comunicación, los medios tecnológicos virtuales, seguido de la buena atención y finalmente el personal capacitado, donde la respuesta rápida y oportuna y la retroalimentación constante con el cliente como los principales factores a considerar.

En relación con la gestión de quejas, reclamos o inquietudes por parte de los usuarios, se identifica que 38 personas (63 %) han acudido a la presentación de una queja. Donde el 97 % de los encuestados señalan importante contar un centro de atención al estudiante; siendo los canales de comunicación preferidos la llamada telefónica, el WhatsApp y el correo.

En este contexto, los aspectos prioritarios para atender una queja son: los medios de comunicación, seguido del tiempo de respuesta al requerimiento, la buena atención en el tercer lugar, y finalmente el tiempo de solución y su eficiencia de solución como cuarta y quinta prioridad, respectivamente (Tabla 2).

Tabla 2. Aspectos importantes en la atención a una queja o reclamo

Importancia Detalle	Mayor				Menor
	1	2	3	4	5
Tiempo de respuesta al requerimiento	3	25	12	14	6
Tiempo de solución al problema	5	13	11	26	5
Buena atención	6	10	29	12	3
Medio de comunicación	25	11	6	6	12
Solución eficiente del problema	21	1	2	2	34
Total	60	60	60	60	60

Fuente: Elaboración propia

Este escenario se complementa con la necesidad de tener un tiempo de respuesta no mayor a 48 horas (93 % lo señala).

Apoyado en la revisión bibliográfica, es importante señalar que el 92 % del total de la muestra (55 personas), consideran que la utilización de herramientas tecnológicas facilitaría la gestión

de atención al estudiante. Sin embargo, esta atención debe ser complementada con una buena atención, considerando que el 95 % de la población señala como aspecto clave la atención brindada por el personal, en la gestión al estudiante.

Análisis FODA para identificar oportunidades de mejora en una IES

El análisis FODA, constituye una herramienta generalizada, simple y útil; cuya información permite apoyar en la toma de decisiones estratégicas en una organización (Paul Hoang, 2018).

En este sentido, se esquematiza un FODA, y que se resumen en el Tabla 4.

Tabla 4

Análisis FODA para las IES en la actualidad.

Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma virtual amigable y completa • Lugar de estudio y trabajo agradable • Infraestructura física, recursos tecnológicos como plataforma de gestión académica y biblioteca digital • Se adapta directamente a los cambios • Políticas de servicio claras 	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad en el manejo de plataformas. • Limitaciones con respecto a solución de trámites. • Débil gestión de los procesos académicos, administrativos y financieros. • Canales de comunicación. • Cambios constantes y falta de sistematización de los procesos de aseguramiento de la calidad institucional • Software según necesidades
Factores Externos	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta Académica • Costos • Flexibilidad de horarios • Modalidades de estudio (educación en línea) 	<ul style="list-style-type: none"> • Colapso de servidores y servicio de internet. • Innovación acelerada en tecnología y costosas. • Cambios de normativas para el funcionamiento de una IES • Rotación de personal constante

Fuente: Elaboración propia

Dentro de sus factores internos, las fortalezas que reflejan una IES están la infraestructura física, los recursos tecnológicos como plataforma de gestión administrativa académica y la biblioteca digital; pilares fundamentales en la actualidad, que permiten un entorno funcional en

la gestión de los procesos académicos y administrativos. Sin embargo, entre las debilidades se evidencian la inseguridad de información tecnológica, debilidad en la gestión de los procesos administrativos y académicos, y la inestabilidad en establecer modelos de acreditación continuos y permanentes de aseguramiento de la calidad institucional.

Por otra parte, los factores externos (oportunidades) identificados en la IES son: la oferta académica, donde incluyen las modalidades de estudio, y de manera particular la enseñanza en línea; los costos de estudio; la flexibilidad de horarios.

Es importante señalar que toda oportunidad debe afrontar un riesgo o amenaza; y entre los analizados para la presente investigación destacan: el acelerado avance tecnológico, obligando al fortalecimiento de la capacidad física y digital en corto plazo. Sin descartar el constante cambio normativo, situación que condiciona la capacidad de crecimiento e inversión de las IES; y finalmente, la falta de estabilidad laboral, como resultado de una inestabilidad socioeconómica.

Estrategias propuestas para mejorar la gestión de atención al usuario, en una IES

Del FODA se plantean algunas estrategias como alternativas de solución que las IES pueden implementar, y así asegurar niveles de satisfacción con el usuario.

- Preparación y capacitación: actualización constante de su estructura organizacional, con la intención de supervisar las áreas funcionales y que cuenten con los recursos básicos y necesarios con manuales operativos de gestión por cada área y teniendo una capacitación constante en base a nuevas estrategias según su entorno.
- Implementación nuevas tecnologías TIC'S: manejo, capacitación y mejoramiento en sus plataformas virtuales que ayudan en la gestión administrativa tanto para procesos internos como los externos, especialmente los relacionados con la atención con el cliente, generando interfaz amigable, sencilla y funcional para el soporte al estudiante. Entre estas soluciones

tecnológicas se puede mencionar el uso de una plataforma para la Gestión de Relación con los Clientes (CRM, por sus siglas en inglés); herramienta se trata de forma integrada la interacción entre la organización con el cliente, en todos los procesos que gestiona la misma.

- Implementación de nuevos canales de comunicación: entre las alternativas destacan el Chat-Bot único y amigable con información actualizada con eventos, noticias y acceso a información del estatus académico del estudiante.
- Implementación de gestores digitales de documentación: Uso de plataformas digitales que permitan la autogestión e interacción de documentos entre estudiante-universidad.
- Establecimiento de indicadores de satisfacción al cliente: Incorporación de indicadores para medir la satisfacción del estudiante, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, cuyos resultados pueden derivar en proyectos de mejora continua como parte del aseguramiento de la calidad institucional que persigue una IES.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye necesario articular la gestión de atención al estudiante con un eficiente tiempo de respuesta y solución oportuna; que, complementado con canales eficientes de comunicación (teléfono, correo electrónico y WhatsApp), logran orientar acciones hacia la mejora calidad de las condiciones institucionales de una IES.

La gestión al estudiante constituye un aspecto importante en el servicio de atención al cliente; y debe responder a criterios de calidad que, en el caso de las Instituciones de Educación Superior, son el complemento de los servicios principales que estas ofertan; sin embargo la gestión al estudiante debe estar acompañada con la implementación eficiente de herramientas tecnológicas que permitan acelerar los tiempos de operación y asegurar y controlar la información generada.

Finalmente, incrementar la calidad y satisfacción a través de los procesos de gestión en la atención al estudiante, requiere de la implementación de medidas que deben ser controladas; por tanto, el establecimiento de indicadores de satisfacción del estudiante constituye una característica específica, cuya observación, medición y control, nos permita asegurar y fortalecer estos procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Azuaje, J. (2019). La administración educativa. [Documento en línea] Disponible en:
<https://www.drea.co.cr/node/11151>

Barro, S. (2018). De la digitalización de las universidades a las universidades digitales.
<https://www.universidadsi.es/de-ladigitalizacion-de-las-universidades-a-las-universidades-digitales>

Belen, Ena., Susanna, Delgado. , Teresa, Ena. (2008). Gestión Administrativa de Personal. (seg.edición) España: Thomson Editores Paraninfo.

Ceballos, O., Mejía, L., Arango, D., (2019) Auditoría de usabilidad de herramientas implementadas en plataformas virtuales para ofertar servicios con responsabilidad social., Revista INNOVA ITFIP. 5 (1). 64 –77.

Chiavenato, Idalberto. Introducción a la teoría administrativa. Colombia: McGraw-Hill, 1995.

Chiavenato, I. (2008). Gestion del Talento Humano. (Tercera Edicion). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). Modelo de evaluación externa de universidades y escuelas politécnicas. Quito: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior; 2019.

Díaz-Barriga, Frida y Hernández, Gerardo. (2005). Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo. México: McGraw- Hill.

Dolors, Seto. (2004). De la calidad del Servicio a la Fidelidad del cliente. España: Esic Editorial.

Duque, E. (2009). La gestión de la universidad como elemento básico del sistema universitario: una reflexión desde la perspectiva de los stakeholders. Revista Innovar, Especial en Educación, 25-42.

- Ezequiel, Ander., Martin, Aguilar. (2001). Trabajo En equipo. México: Editorial Progreso.
- Fernández, G. (2015, p. 5). El entorno virtual de aprendizaje basado en plataforma moodle. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20227/1/Tesis%20Grace%20Fernandez%20Finalizado.pdf>
- HERNANDEZ y RODRIGUEZ, Sergio, 2002, Administración: 53 pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia, Impreso en Mexico, McGraw-Hill
- Hurtado de Barrera, Jacqueline. 2007. El proyecto de Investigación. Quinta edición. Caracas. Ediciones Quirón-Sypal.
- Jiménez, A.; Terriquez, B., & Robles, F. J. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la universidad autónoma de Nayarit. Revista Fuente, año, 17(6). DOI: 2007-07-13.
- Juan, Bravo Carrasco. (2011). Gestión de Procesos. Chile: Evolución.
- Juárez Núñez, J.M., Comboni Salinas, J. (2017). Administración vs Academia en la educación superior. Revista Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios. 28 (73). 69-73.
- Koontz, Weihrich y Cannice (2012)La administración una Perspectiva Global y Empresarial, 14^o Edicion, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- LOES. (2010). Ley Orgánica de la Educación Superior. Suplemento del Registro Oficial No 298. Quito, Ecuador.
- MALOTT, María E. Paradoja de cambio organizacional: estrategias efectivas con procesos estables. Editorial Trillas, 2001.
- Medina Carrillo, L. (2007). Cómo plantear un problema de investigación y seleccionar un diseño de estudio apropiado. Archivos en Medicina Familiar, 9(3), 127-132
- Muñiz, G. (2006). Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica (Vol. 3). Barcelona-España: Gestión 2000.

Murillo, F. J. (2006) Una dirección escolar para el cambio: del liderazgo transformacional al liderazgo distribuido. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 4(4), 11-24.

Ojeda Zambrano Carla. (2011, abril 4). Calidad del servicio al cliente en instituciones de educación superior. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-al-cliente-en-instituciones-educacion-superior/>

Pedro, Larrea. (1991). Calidad del Servicio. Madrid-España: Ediciones Diaz de Santos.

Paul Hoang. (2018). Business Management (4th editio) FODA. BID PRESS.

Pol. Con. (Edición núm. 25) Vol. 3, No 9 Septiembre 2018, pp. 86-99 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v3i9.713

Ramirez cavassa, Cesar. (2004). La Gestión Administrativa en las instituciones educativas. Mexico: Limusa.

Sanchez, A. (2009, p. 9). Importancia de la plataforma educativa virtual. Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci17603.htm#cargo

Sánchez Mario (2020) innovación la clave del éxito de las nuevas plataformas de aprendizaje <https://www.d2l.com/es/blog/innovacion-la-clave-en-el-exito-de-las-nuevas-plataformas-de-aprendizaje-virtual/>

Sánchez, M. (2009). Bases para el diseño de un modelo de gestión en instituciones de educación superior estatales de ciencias económicas. Tesis doctoral Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de Buenos Aires, Argentina.

Szodo, A. y Gutiérrez Francescon, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. Madrid: Díaz de Santos

Tünnermann, C. (2005). Perspectivas de la Universidad Pública en América Latina. En E.

Agüera (Ed.), Retos y perspectivas de la educación superior (pp. 105-128). Veracruz: Plaza y Valdés.

Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2002). Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa (Segunda ed.). México: McGraw Hill.

Zorrilla, J. F. (2013). La evaluación consultiva y el desarrollo académico. Una perspectiva para la innovación. *Perfiles Educativos*, XXXV, 67-81.

ANEXO 1. FORMATO DE ENCUESTA APLICADA.

Estimado encuestado:

Usted ha sido seleccionado como encuestado, para colaborar con la investigación: “Estudio de la gestión al estudiante en una Institución de Educación Superior de Ecuador”, por lo que le solicitamos nos ofrezca sus opiniones, según las opciones para cada pregunta.

Agradecemos su participación, y le recordamos que los resultados obtenidos de la misma serán con fines exclusivamente académicos.

1. ¿Estudia o ha estudiado en una Institución de Educación Superior (IES) ecuatoriana?

Si No

2. ¿Qué factores considera decisivos al momento de seleccionar una IES, para continuar con sus estudios? Seleccione entre un mínimo de 2 opciones y máximo de 4.

Oferta académica	Acompañamiento al estudiante
Costos	Uso de entornos tecnológicos de aprendizaje
Duración de la carrera	Atención al estudiante
Flexibilidad de horarios	Metodología de aprendizaje
Contenidos pertinentes a la demanda del mercado laboral	Modalidades de estudio (presencial, distancia, en línea)

3. ¿Considera importante la gestión al estudiante, como una estrategia necesaria en una institución educativa?

Si No

4. ¿Qué factores cree usted que son importantes en la gestión al estudiante en una IES? Enumere, según su criterio, del 1 al 5, siendo 1 como el factor de mayor importancia, y 5 como el de menor importancia.

Respuesta rápida y oportuna	Uso de medios tecnológicos virtuales
Retroalimentación constante con el cliente	Buena atención y personal capacitado
Canales de comunicación	

5. ¿Alguna vez ha presentado alguna queja, problema o inquietud durante su estancia en una IES?

Si No

6. ¿Qué aspectos considera importantes, en la atención a una queja o reclamo? Enumere, según su criterio, del 1 al 5, siendo 1 como el factor de mayor importancia, y 5 como el de menor importancia.

Tiempo de respuesta al requerimiento

Tiempo de solución al problema

Buena atención

Medio de comunicación

Solución eficiente del problema

7. ¿Cuál es el tiempo máximo que estaría dispuesto a esperar para la solución de un problema o queja? Seleccione una opción.

Menos de 24 horas

Entre 24 y 48 horas

Entre 48 y 72 horas

Mayor a 72 horas

No me interesa el tiempo que demore

8. ¿Qué medio usa con mayor frecuencia, para realizar un requerimiento a la IES? Enumere según su uso, del 1 al 7, siendo 1 como el factor de mayor uso, y 7 como el de menor uso.

Teléfono convencional

E-mail

WhatsApp

Página web

Solicitud en persona

Otro

Red social (Facebook, Instagram, Telegram, Twitter)

9. ¿Considera usted necesario, que una IES cuente con un centro de atención al estudiante, para la gestión de solicitudes administrativas?

Si

No

10. ¿Considera usted que el uso de una herramienta tecnológica (por ejemplo, un CRM u otro sistema tecnológico de gestión al cliente), facilita la gestión de atención al estudiante?

Si

No

11. ¿Considera que la buena atención, constituye un aspecto clave en gestión al estudiante?

Si

No

12. De estas opciones ¿Qué factor considera indispensable, en una gestión al estudiante? Marque una opción.

El tiempo de la respuesta

La calidad de la atención recibida

La respuesta a su requerimiento

La solución del requerimiento

La retroalimentación del estado de su requerimiento