



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE
DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

Modelo de Gestión Universitaria en la calidad de servicio en las
Gestorías de Posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

AUTOR:

Orozco Vilema, Gonzalo Ernesto (ORCID: 0000-0002-1390-3730)

ASESOR:

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (ORCID: 0000-0002-0429-294X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Innovaciones pedagógicas

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mucho amor a mis padres: Gonzalito (+) y Rosita, ustedes me dieron la vida, la fe el hogar a mis hermanos, mis segundos padres: Fausto, María y Rosita Elizabeth.

A mi esposa Verito, mis hijos: José Andrés, Mauricio, Miguel, Gonzalito Esteban a mi hermana política Shirley mi bella Mari la nena consentida razones esenciales y motores de mi vida, gracias por comprenderme y apoyarme.

A mis angelitos: Gonzalito (+) María Magdalena (+) a pesar de su ausencia física, siempre están conmigo en todo momento de mi vida y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que espiritualmente siempre están conmigo los amo infinitamente.

Agradecimiento

Mi gratitud a los profesionales de la U.C.V.

A mi asesor el Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros, al Dr. Lolo Avellaneda, a la Dra. Esmérita Cherres por el constante apoyo y acompañamiento en la presente investigación.

A mi compañera de estudio de este doctorado, Esther Vásquez gracias por el apoyo para alcanzar esta meta

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
II. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
VIII. PROPUESTA	51
REFERENCIAS	80
ANEXOS	90

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población.....	23
Tabla 3. Estadísticas de Confiabilidad	25
Tabla 4. Nivel de variable dependiente calidad de servicio.....	27
Tabla 5. Nivel de dimensión fiabilidad de las gestorías de posgrado	28
Tabla 6. Nivel de dimensión capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado.	29
Tabla 7. Nivel de dimensión seguridad de las gestorías de posgrado	30
Tabla 8. Prueba de normalidad	31
Tabla 9. Calidad de servicio en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.	32
Tabla 10. Fiabilidad en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.	34
Tabla 11. Capacidad de respuesta en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.....	36
Tabla 12. Seguridad en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.	38

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño cuasi experimental	21
Figura 2. Comparación de Calidad de servicio	27
Figura 3. Comparación de nivel de fiabilidad de las gestorías de posgrado	28
Figura 4. Comparación de capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado	29
Figura 5. Comparación de nivel de seguridad de las gestorías de posgrado	30
Figura 6. Calidad de servicio en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.....	33
Figura 7. Calidad de servicio en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.....	35
Figura 8. Capacidad de respuesta en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.....	37
Figura 9. Seguridad en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.	39

Resumen

La presente investigación busco determinar en qué medida el modelo de gestión universitaria mejora la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021. En esta investigación se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo y el diseño cuasi experimental de tipo aplicada. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el mismo que permitió medir la confiabilidad a través del coeficiente Omega de Mc Donald con un rango de 0.938, donde se consideró una muestra de tipo censal de 55 participantes (23 personal administrativo y 32 gestores). Una vez concluido el análisis del Pretest del Grupo Experimental se obtuvo el 78.26% en el grado medio, el 4.35% el grado bajo y el 17.39% el grado alto, preponderando los rangos en el Postest cuyos valores fueron de 78.26% en rango alto y el 21.74 con un rango medio. Asimismo, los resultados inferenciales demostraron la aplicación de la U de Mann- Whitney con 183,000 y el Sig. 0,002, para el Pretest y el 46,500 y el Sig. ,000 para el Grupo Experimental. Se concluye que la utilización del Modelo de Gestión Universitaria influyo en la calidad de servicio al igual que en la Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad.

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

Abstract

The present research seeks to determine to what extent the university management model improves the quality of service in postgraduate agencies: case of the University of Guayaquil, 2021. In this research, the quantitative approach methodology and the applied quasi-experimental design were used. The instrument used was the questionnaire, the same one that made it possible to measure reliability through McDonald's Omega coefficient with a range of 0.938, where a census-type sample of 55 participants (23 administrative personnel and 32 managers) was considered. Once the analysis of the Pretest of the Experimental Group was concluded, 78.26% was obtained in the medium grade, 4.35% in the low grade and 17.39% in the high grade, preponderance of the ranges in the Posttest whose values were 78.26% in the high range and 21.74 with a midrange. Likewise, the inferential results demonstrated the application of the Mann-Whitney U with 183,000 and the Sig 0.002. For the Pretest and 46,500 and Sig., 000 for the Experimental Group. It is concluded that the use of the University Management Model influenced the quality of service as well as the Reliability, Responsiveness and Security.

Keywords: Management, University, Quality, Service, Managers.

I. INTRODUCCIÓN

En Perú se realizó un estudio en la Escuela Militar de Chorrillos donde se ejecutó un proyecto educativo cuyo título fue: Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo por medio de las conclusiones de los profesores con relación a lo expuesto por Cook García Blasquez (2018) mediante la encuesta dirigida a 52 docentes, que generó los siguientes resultados estadísticos con relación a la variable dependiente del estudio con un 75% regular, concluyendo que la comunidad educativa percibe a la calidad del servicio como un nivel medio. Por lo tanto, los cambios van beneficiar la parte administrativa y académica dentro del centro de estudio.

También se rescató lo manifestado por Morocho Lara (2018) en Lima con su proyecto educativo “La gestión directiva en la investigación docente universitaria” para este trabajo se escogió un universo basado en ciento ochenta y dos profesores los cuales trabajaron en el ciclo educativo 2019-2020 con un muestreo de ciento veinte cuatro de ellos y de esa forma se utilizó la herramienta denominada encuesta analizada por la prueba estadística llamada Alfa de Cronbach manejando un coeficiente de 0.975 y el de 0.864. Concluyendo que existió una confiabilidad acorde a lo imaginado. Debido a que hubo un exhaustivo análisis de los resultados logrados, se percibió un alto dominio en la gestión directiva relacionada a la investigación docente universitario.

A nivel Nacional en Manabí Ecuador Salazar Yépez & Cabrera Vallejo (2016) realizaron un diagnóstico sobre la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Chimborazo. Comprobándose que el 33,6% de los participantes muestran indiferencia al servicio recibido, el 52,5% consideraron que la calidad de servicio recibida es buena y tan solo el 13,9% se sintieron satisfechos con el servicio. Se concluyó que la calidad de servicio no es óptima en su totalidad. Sin duda esta investigación hizo una distinción entre percepción y expectativa como dos puntos de vistas distintos. La percepción en referencia al estudiante valoró el servicio que ofrece la universidad y la expectativa lo que espera de dicho servicio.

Mientras que, a nivel local en la Universidad Estatal de la ciudad de Guayaquil, situada en la Avenida Delta s/n y Avenida Kennedy, Parroquia Tarqui. Dicho centro

de estudio está conformado por 18 unidades académicas, que a raíz de la emergencia sanitaria surgieron diversas dificultades con relación a la calidad de servicio :poca atención a los usuarios por no haber continuidad en los procesos académicos, administrativos y de gestión, creándose controversia tanto en el usuario como en el personal encargado de las diferentes funciones, por ende los distintos servicios colapsaron; en especial los programas de estudio de cuarto nivel y educación continua por no contar con un medio de gestión acorde a la necesidad prioritaria de continuidad en atención a su servicio. Por este motivo se estableció la necesidad de desarrollar y aplicar el modelo de gestión universitaria en la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

El problema general se expresó con la siguiente interrogante: ¿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?

Los problemas específicos fueron planteados de la siguiente manera: PE1 ¿Cuál es el resultado de la utilización de un modelo de gestión universitaria en lo que respecta a la fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil.2021?; PE2 ¿Cuál es el resultado de la utilización de un modelo de gestión universitaria en lo que respecta a la capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil.2021?; PE3 ¿Cuál es el resultado de la utilización de un modelo de gestión universitaria en lo que respecta a la seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil 2021?.

La investigación se justificó en base a 4 aspectos: Primero tuvo justificación teórica, que se fundamentó mediante la Teoría de la Reingeniería, Teoría de la organización, Teoría sobre la Comunicación mediante TIC, Teoría de la Fiabilidad, Teoría de la Tangibilidad, Teoría de la Seguridad, Teoría de la Capacidad de respuesta. Segundo se asumió la justificación práctica, Este trabajo contribuyo en la solución de un problema para brindar un servicio de calidad en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.Tercero la justificación metodológica apporto 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. Cuarto la justificación social porque los beneficiarios fueron los gestores de posgrado, egresados de las diversas carreras

y profesionales. Se debe de resaltar que el objetivo general de este proyecto educativo fue: Determinar en qué medida el modelo de gestión universitaria mejora la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Por otra parte, los objetivos específicos fueron planteados como se detallan a continuación: 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, tanto afirmativa como nula se determinó de la siguiente manera: H_1 : La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la calidad de servicio de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021. H_0 : La aplicación del modelo de gestión universitaria no mejora significativamente la calidad de servicio de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Dentro de esta investigación se determinó tres hipótesis consideradas como específicas: Hipótesis específica 1 generada fue: La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Hipótesis específica 2 generada fue: La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Hipótesis específica 3 generada fue: La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional en México Bustos Farías et al (2016) expreso sobre el “Modelo de gestión de conocimiento para el desarrollo de posgrado: estudio de caso”, con el objetivo de proponer un nuevo modelo de gestión administrativa, se analizaron las dimensiones: administración del cambio, confianza, liderazgo, cultura, soporte tecnológico y plan de gestión del conocimiento. La metodología utilizada fue cualitativa, con un diseño explicativo, se utilizó como técnica la entrevista y la observación, implementada mediante cuestionarios y una ficha de registro de datos, que finalmente con la tabulación de los datos textuales dieron como resultado la teoría fundamentada. Después de realizar un exhaustivo examen y sacar las respectivas conclusiones se establecieron las diversas estrategias para el cambio: fortalecimiento de la gestión administrativa, intercambio de conocimientos y reinstauración del liderazgo. El estudio contribuyo en la aplicación de la propuesta porque planteo las fases para optimizar la gestión de los procesos, tales como autodiagnóstico, interdependencia positiva, trabajo colaborativo, uso de la tecnología de la información, proyectos de innovación y diseño dinámico y estratégico de actividades y procedimientos.

De igual manera en Cajamarca, Perú, Castillo (2016) en su publicación de investigativa “Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL”, determina las dimensiones del modelo de gestión, mediante un estudio de metodología cuantitativa, diseño cuasi experimental, dirigida a 368 usuarios, con quienes se utilizó la encuesta y la observación como técnicas y un cuestionario con el cual se midieron las variables. Los resultados sobre capacidad de respuesta indicaron una preeminencia de la percepción de acuerdo en el 46,5%, seguido de un nivel neutral en el 25,5%. En la inferencia de los datos, se comprobó que la fiabilidad es una de las dimensiones más trascendentales en la determinación de la satisfacción de los clientes y usuarios. El logro de la calidad de servicio requiere una adecuada planificación de las acciones, que sea coherente con los servicios ofrecidos de acuerdo a la gestión que se desempeña.

Mientras que en Paraguay según Villalba Benítez (2017) en su investigación titulada “Challenges of university management: Reflections on practices and trends in Paraguay”, planteó como objetivo analizar la gestión de la Universidad para plantear alternativas de mejora que optimicen los recursos y procesos de gestión. La metodología de la investigación fue cualitativa, de diseño teoría fundamentada y tipo exploratorio – explicativo, la técnica utilizada fue la revisión bibliográfica, con instrumentos de recolección y análisis de datos. Con el análisis de la información obtenida se concluyó que la Capacidad de Gestión de la Universidad Pública garantiza la calidad educativa, para lo cual es precedente la promoción de la participación democrática. Con el estudio se establecieron los criterios para lograr que la gestión universitaria cumpla su función en la generación de conocimientos tanto científicos como tecnológicos. Los resultados permiten establecer la relación entre la gestión universitaria y sus desafíos en la formación académica.

Para Senol & Dagli (2017) en Europa realizaron una investigación sobre la gestión universitaria basada en la “Increasing Service Quality in Education: Views of Principals and Teachers”, con la finalidad de concientizar a docente y administradores de construir una cultura de calidad. El tipo de muestreo fue intencional entrevistando a 22 maestros y 10 directivos de escuelas. El descubrimiento muestra que los docentes necesitan capacitarse en servicios como orientación y consejería estudiantil, mientras que los directores enfatizaron en el uso adecuado de metodología por parte de los docentes. Las instituciones educativas deben capacitar a su personal tanto en lo pedagógico y la atención al usuario en este caso al estudiante logrando la confianza, y que éste pueda comunicarse de manera asertiva.

Por otro lado Santos da Cunha, Koerich, Guedes, De Melo & Alacoque (2017) en su investigación titulada “University management: contributions for nurses who are faculty members and managers”, ubicada en Brasil, quienes realizaron la recolección de datos mediante una muestra de 19 docentes enfermeros y gestores, los cuales fueron divididos en dos grupos. Donde se obtuvo como resultado dos niveles de categorías la primera con referencia a comprender la gestión como parte del perfeccionamiento profesional y la segunda vinculada a la visión universitaria. Concluyendo que existió satisfacción profesional mediante la producción y la

propagación del conocimiento, mejorando las competencias docentes para formar enfermeros con ética profesional y calidad de servicio.

En consecuencia en Lima, Perú, Lozada (2017) se realizó un estudio denominado “Aplicación del método Servequal y la satisfacción del cliente” . Las dimensiones de análisis fueron: fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad y empatía. Se aplicó una metodología cuantitativa, tipo experimental, diseño cuasi experimental, dirigido a 384 clientes a quienes se dirigió un cuestionario mediante la técnica encuesta, de quienes se obtuvo la información que sirvió para la cuestión de los resultados. El análisis de los resultados, arrojó un nivel de seguridad totalmente satisfactorio en el pretest según el 30%, mientras que en el posttest subió 1% en el nivel totalmente satisfactorio, 4% en el nivel muy satisfactorio y un 15% en el nivel satisfactorio. En la prueba de hipótesis T-Student antes y después de aplicar el modelo de gestión Servqual se obtuvo un valor Sig. =0,021 y una media de 67,60 comprobando que el nivel de satisfacción del cliente aumenta con el grado de fiabilidad, capacidades de respuesta, seguridad y empatía.

Para González (2018) realizó un estudio con la finalidad de difundir un nuevo modelo institucional para la gestión en la Universidad Santo Tomás de Colombia. Las dimensiones de análisis fueron el proyecto educativo institucional, la evaluación, la calidad, la heteroevaluación, la autoevaluación y el mejoramiento continuo. Se aplicó una metodología participativa, tipo explicativa y descriptiva, dirigido a tres grupos de participantes, de quienes se obtuvo la información que sirvió para la discusión de los resultados. El análisis crítico del modelo de gestión universitario determinó que el currículo y la gestión pedagógica son coherentes con el ciclo, naturaleza, niveles y funciones de la gestión universitaria. Los resultados facilitaron el planteamiento de ideas hacia el diseño, mejoramiento y actualización de las políticas que rigen la gestión universitaria, así como la línea de acción que abordaron las eventualidades, desde la valoración de la diversidad del campus y las modalidades.

Por lo tanto en Perú Paredes (2019) desarrolló un proyecto educativo cuyo tema fue “Influencia de la Gestión Universitaria en la empleabilidad del egresado de la Carrera de Arquitectura de la Universidad Ricardo Palma” aplicándose una

encuesta a cuarenta personas que estuvieron dentro de la población y después del análisis dio como resultado que las tres cuarta partes de ellos manifestaron que es bueno el poder suscribir con empresas en convenios para encontrar empleabilidad, hay que manifestar que más del 50% de los individuos que ejecutaron las encuestas indican que realizar una planificación moderna, desarrolla su nivel académico, más de la tercera parte consideró que si los egresados al salir de la Unidad educativa consiguen un trabajo de manera rápida, está va a ganar prestigio dentro de la sociedad. En ese sentido se resalta que el desarrollo de convenios estratégicos en educación continua, genera oportunidad laboral y prestigio institucional.

Según Jurado Paz & Morán Vallejo (2019) en Colombia, según con su artículo de carácter descriptivo con un enfoque mixto titulado “University Management of Social Innovation Promoted from Academic Spaces Related to Entrepreneurship, Research and Social Projection” donde fue expuesto el diagnóstico del Programa PIRI identificando los elementos para la ejecución, tomando una muestra de 214 estudiantes de los diversos programas cooperativos de la universidad que dio resultados significativos para ampliar espacios donde se generó la innovación social, expresando dificultad con el número de participantes que al no existir procedimientos claros nació una inadecuada articulación de las instituciones anexadas al programa. Surgiendo como solución el modelo de gestión universitaria que regulariza los departamentos de innovación, proyecto e investigación. Por tanto, toda institución debe impulsar la innovación y regular los sistemas de trabajo para que se afane en armonía.

En un estudio realizado por Pumacayo et al. (2020) con el tema “Social responsibility in the university and quality of administrative service”, de metodología básica, no experimental, diseño correlacional dirigido a una muestra de 268 educadores, se comprobó mediante una encuesta que la calidad de servicio fue calificada con un nivel bajo con tendencia a deficiente en un porcentaje mayor al 25%. Los datos concluyeron que el aumento de la responsabilidad social tiene efectos directamente proporcionales sobre la calidad de servicio.

En consecuencia en Perú, Ivan et al. (2020) en su publicación de especialidad “Responsabilidad social y calidad de servicio administrativo”, analiza la relación

entre la gestión con responsabilidad social y la calidad de servicio, mediante un estudio de metodología cuantitativa, diseño no experimental, dirigida a 268 estudiantes, con quienes se utilizó la encuesta como técnica y un cuestionario con el cual se midieron las variables. La descripción de los datos indicó que el 26,5% de los estudiantes calificaron la calidad de servicio con un nivel malo, seguido del 20,9% que considera que es regular, apenas el 3% calificó la calidad de servicio como eficiente. En la constatación de la hipótesis se indicó que la gestión administrativa con responsabilidad social tiene un efecto alto sobre la calidad de servicio.

En la investigación realizada en Perú Aguirre (2020) con su proyecto “calidad de servicio y satisfacción del cliente” de enfoque cuantitativo mediante una encuesta a ciento veintisiete empleados que estuvieron dentro de la población y después del análisis dio como resultado que el nivel muy bueno predominó en el 48,8% con respecto a la calidad de servicio y la satisfacción, por su parte, la dimensión fiabilidad alcanzó un nivel muy bueno en el 48,8%, así también la capacidad de respuesta, mientras que la dimensión seguridad fue calificada como muy buena por el 55,1%. En conclusión, se determinó que mientras mayor sea la expectativa sobre la calidad de servicio, mayor es la satisfacción, lo que influye también en la fiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta.

De manera que Toledo (2020) investigó sobre el “Educational management model for virtual learning programs”, con el objetivo de realizar una descripción del modelo de gestión educativa en la unidad de posgrado de la modalidad virtual de la Universidad Arturo Prat del Estado de Chile. El enfoque de la investigación fue cualitativo, de tipo exploratorio y de campo, que favoreció el diseño del modelo educativo, el mismo que se relacionó con las dimensiones del modelo de gestión propuesto por autores como Gil en el 2009, Carmona en el 2012, Morantes y Acuña en el 2013. En conclusión, el modelo educativo hizo referencias a varios aspectos. El primero se relacionó en gran medida con la estructuración de un nuevo plan sobre la programación curricular, y el perfil de fin de estudios orientados al enfoque por competencias; en segundo lugar, se hizo referencia a la ejecución de dichas propuestas formativas, que forman parte de un paradigma cognitivo constructivista

y para finalizar se analizaron, las características que promovieron con dicha implementación como son la igualdad y su impacto en la movilidad social.

Por lo que Bazan (2020) realizó el proyecto de postgrado “Gestión educativa y clima institucional”, de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, dirigido a ochenta educandos, quienes participaron en la encuesta que derivó un nivel regular en un 87,5% para la gestión educativa, además de comprobarse la significancia con el valor Sig.= 0,000 entre calidad de gestión educativa y la gestión de los procesos. En conclusión, se estableció que la gestión educativa es un conjunto de acciones estratégicas que dirigen cada uno de los procesos institucionales, pedagógicas, administrativos, entre otros.

A nivel Nacional, se consideró la tesis doctoral de Sánchez Burneo (2015) y se analizó 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 a través de una población dirigida a 1.849 egresados en la carrera antes mencionada y 1.242 empleadores titulados. En el trabajo se dio a conocer la relación de pertinencia laboral del profesional docente al servicio de calidad bajo parámetros claramente establecidos y dirigidos en la institución educativa en base a su competencia de trabajo.

Por otra parte en la investigación de Ordoñez Iturralde (2017) quien afirmó en su investigación titulada “Incidencia de las herramientas de gestión en la calidad del servicio educativo de las instituciones de Educación Superior del Ecuador”, existiendo una concordancia en lo que respecta a las denominadas variables de estudio, aceptando el uso de técnicas o instrumentos que sirven para brindar una gestión basadas en una calidad óptima y fundamentadas por las normas ISO 2001:2015. Dicho resultado se generó mediante la encuesta a 380 estudiantes y 312 docentes. Por lo que se consideró una mejora en la calidad de servicio del campo educativo superior, logrando el alto grado de conocimientos académicos.

Mientras que en la tesis doctoral de Toala Toala (2017) se realizó en su trabajo de investigación “ Impacto de la gestión de la calidad universitaria sobre la formación del profesional en administración en la Educación Superior Pública en el contexto manabita, Ecuador”. Fundamentándose en la metodología no experimental como

base de su estudio y además el análisis de varias preguntas que sirvieron como herramienta en el proceso de acaparar información, las cuales tuvieron de eje primordial las variables de estudio. Resaltando la importancia de brindar una excelente calidad de servicio dentro de las Unidades de Educación Superior y que gracias al nuevo modelo de gestión se brindó una atención de primera a los usuarios y así logro el desarrollo y prestigio de las Universidades, como también forjar profesionales de cuarto nivel con estándares altos tanto humanísticos como académicos.

En la investigación de Romero Robles (2017) que tuvo por título “La planificación estratégica y su influencia en la calidad de gestión” en Ecuador, la misma que determino la influencia de la planificación como parte estratégica en relación a la calidad de gestión y viabilidad de los diversos procesos. Para este estudio fue necesario aplicar la encuesta a 263 docentes, personal de servicio y administrativo considerados como muestra y obteniendo resultados donde se demostró el vínculo que existió con más del setenta y cinco por ciento de personas que contestaron la encuesta entre las variables de estudio. Sin duda alguna el proceso de planificación incidió directamente en la calidad del servicio institucional.

También, en Riobamba, Ecuador, Basantes (2017) realizó el estudio doctoral “Influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo”, en el que empleó la metodología descriptiva y explicativa con enfoque cuantitativo, diseño correlacional. La población de estudio fue 5771 estudiantes, de los cuales se seleccionaron 819. Según los resultados, la capacidad de respuesta alcanzó valoración excelente, la fiabilidad se valoró como buena, la seguridad y la empatía se valoraron en la categoría excelente. En cuanto a la calificación de la calidad de servicio, el 49,6% le otorgó un valor bueno, un 45,7% otorgó a la dimensión fiabilidad un nivel bueno y el 50% calificó a la seguridad con un nivel bueno. El alto grado de seguridad fue atribuida gracias a la excelente atención brindada, la cual se caracteriza por ser amable, sencilla y simple en lo que respecta a tramitaciones. La dimensión seguridad en la prueba de hipótesis presentó un Sig.= 0,000. En conclusión, se aceptaron las hipótesis alternas, ratificando la influencia directa de las dimensiones en la satisfacción.

En Ambato bajo la investigación de Castro et al.(2017) en el artículo “Strategies: A Model of University Managemen” quienes buscaron diseñar un modelo para gestionar de manera estratégica la autoevaluación de la carrera de marketing analizando ocho modelos ejecutados en Europa y América que buscan la excelencia académica. Después del análisis se proponen los siguientes ejes: gestión universitaria y de docencia, bienestar estudiantil, incentivo, investigación y alcance social.

Es así que Quijije Alvarado & Quijije Alvarado (2019) en su artículo de investigación titulado “La Caracterización de la gestión universitaria dentro de la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) Ecuador“ consideraron sin duda alguna que hoy en día las Universidades son estructuras con diversas distribuciones, responsabilidad y demanda, asumiendo la importancia sobre lo ejecutado de manera categórica, de quienes la conforman y la dirige. Buscando siempre una interrelación de manera sincrónica entre los usuarios y las dependencias, para que suceda esto debe tener la coordinación de varios elementos que están debidamente estructurados y organizados para brindar un adecuado servicio.

Esta investigación tuvo sus bases en las siguientes teorías epistemológicas:

Teoría de la Reingeniería según Hammer y Champi en el año 1997 ellos, consideran que deben existir lineamientos diferentes para mejorar el desempeño del empleado y los procedimientos que se aplican en los servicios que brindan a la comunidad. Es decir, la reingeniería busca modificar positivamente: la organización y la planificación la misma que se encarga de lograr ventajas dentro del contexto educativo administrativo, además busca comunicarse mediante la TIC para proporcionar diversas aplicaciones informáticas y mejorar significativamente la comunicación de manera sincrónica y asincrónica entre el personal administrativo y los usuarios. Todo organismo sea público o privado debe brindar el mejor servicio por medio de su personal en lo ético y profesional para fortalecer el lado humano dentro del modelo de Gestión Universitaria (Villasmil Molero & Crissien Borrero, 2015).

Teoría de la Organización por Fayol en el año 1916 manifiesta que su estructura se encuentra conformada sistemáticamente en una adecuada distribución de labores,

las cuales deben subdividirla para que se puedan realizar adecuadamente con procedimientos factibles, realizándose con una o varias personas según su rol jerárquico. El autor considera que se debe tener en cuenta lo siguiente: Seguridad en los procesos que realizan y efectúan de manera confidencial y veraz, siendo favorables los resultados para la comunidad en general, tal es el caso de la Universidad de Guayaquil debido a que se van a preparar profesionales de alta calidad académica (Almanza, Rebeca; Calderón, Patricia & Vargas, 2018).

Teoría, sobre la Comunicación mediante TIC

Los autores Sosa y Arcilla (2013) dieron su apreciación sobre la teoría de Taylor la cual se la consideró como un instrumento que sirva para poder brindar al usuario un rol más participativo y relevante, expresan que no es factible que existiera una adecuada comunicación sino se participa de manera activa por medio del uso de las TIC. Por lo cual estos investigadores consideran los siguientes aspectos dentro de esa teoría: El aspecto interpersonal busca efectuar una verdadera comunicación entre los usuarios y el personal que los atiende, en el aspecto organizacional se define como la forma adecuada de responder al trabajo por parte de los empleados en todo nivel jerárquico (Barral Bejarano, 2018). Dentro del aspecto tecnológico se busca brindar una comunicación rápida e interactiva entre los usuarios y los empleados. Por lo que se considera que en las instituciones la comunicación de las TIC juega un rol importante en las diversas áreas de trabajo en todo nivel de jerarquía.

Definiciones de Gestión Universitaria

Armada Ros (2015) considera a la gestión universitaria como un factor que sirve como enlace entre las diferentes áreas que comprende la Institución y que por medio de ésta se trata de poder tener una observación precisa de la misma, alcanzando un rendimiento óptimo por lo que se debe de disminuir el tiempo que se necesita para solucionar alguna situación que tuviese el usuario. Según Veliz-Briones et al. en el año 2016 manifiesta que la gestión universitaria es un fenómeno sistémico, complejo, integrador y multidimensional que refiere a las diversas estrategias, mecanismos y decisiones para su aplicación de manera adecuada y efectivo de las herramientas que se poseen, como también como se

desenvuelven los empleados de dicha área con el objetivo del cumplimiento fines institucionales. Es un proceso global de un conjunto de principios objetivos, normas para el cumplimiento de meta institucional (Corral Mendoza, Carlos Eduardo; Izurieta Rubira Ligia María; Macías Vera, 2020). Para Corral Mendoza, Izurieta Rubira & Macías Vera (2020) la gestión universitaria es un fenómeno sistémico, complejo, integrador y multidimensional que refiere a las diversas estrategias, mecanismos y decisiones para su aplicación de manera adecuada y efectivo de las herramientas que se poseen, como también se desenvuelven los empleados de dicha área con el objetivo de cumplir con fines institucionales. Es un proceso global de un conjunto de principios objetivos, normas para el cumplimiento de meta institucional. También la gestión universitaria es considerada como un tema estrictamente científico, que se va desarrollando de a poco en los aspectos esenciales como la inserción de diversos enfoques y de mecanismos generados en variados contextos y de una visión futurista (Ortíz Pérez, Aniuska, Pérez Campaña Marisol, 2019). Mientras que Chen Quesada et al.(2020) expresa que la gestión también aporta a la educación pues los procesos deben gestionarse en base a las insuficiencias que tienen los educandos, considerando el entorno donde se desenvuelven. Por otro lado Crissien Borrero et al. (2019) expresa que la gestión universitaria tiene su origen en la motivación porque estimula el crecimiento personal y evita la insatisfacción laboral. Si una persona está motivada es capaz de producir, crear un ambiente favorable impulsando una cultura colectiva destinada al trabajo en equipo. Para Vallaey & Juliana (2018) la gestión universitaria debe velar por el cambio positivo de las Unidades Académicas Universitarias y cambiar la forma de cómo se desenvuelven los diversos procesos de trámites administrativos y académicos en cada área de la institución.

Dimensión de Planificación y organización

En Sarajevo según Ganic et al. (2017) en su investigación plantearon Internal versus external service quality: reflections of employees and customers in the mirror dicha propuesta tuvo como finalidad evaluar de la calidad de servicio interior con los conocimientos del estudiantado y la calidad del vínculo interno y externo. Para este proceso se utilizó el instrumento SERVPERF y el modelado multinivel por medio de HLM 7.01, que dio resultados favorables cuando se brindó calidad de

servicio entre el docente creando confianza. Se concluye que al comparar los niveles de servicios internos y externos los gerentes pudieron asignar recursos de mejor calidad. Para brindar la calidad de servicio se debe de contar de forma primordial con los empleados que trabajan en una institución y que ellos expresen las perspectivas y se apliquen las sugerencias para ser eficientes y eficaces en la atención. De manera que León Rodríguez (2015) considera que la gestión universitaria debe elaborar e incorporar nuevos índices, desafíos, cometidos y compromisos de la institución para mejorar su labor a favor de la comunidad. En conclusión, un nuevo modelo de gestión debe de aplicarse y desarrollarse en virtud de un cambio positivo en el plano administrativo y académico.

Definiciones de planificación y organización

Según Huerta Rivera et al. (2020) dio a conocer que la planificación universitaria es de gran utilidad para la parte administrativa de todas las instituciones y que por medio de este instrumento se organizan o encaminan los procesos y acciones para cumplir con los objetivos deseados. Mientras que De Wit, H. en el año 2002 expresó que la planificación universitaria debe generar una estrecha interrelación entre varios factores que van inmersos de manera sistemática como son la necesidades que se deben cubrir dentro de la Institución, siendo necesario tener recursos actualizados para fortalecer la interacción entre el personal que labora y los usuarios, teniendo en claro cuál es el propósito que se desea obtener en el transcurso de esta planificación así como el objetivo final (Pérez Martínez et al., 2018). Además, es considerada como una herramienta modelo para la organizar las acciones en las universidades. (Albon et al., 2016).

Antecedente de la Comunicación mediante TIC

Según Arias Parra, Cruz Pérez & Pozo Vinuesa (2018) expresan en su investigación "Information and Communication Technologies (ICT) as an Interdisciplinary Investigative Form with a Focus" Teniendo como objetivo analizar la concepción y usos de las tecnologías, los mismos que permiten el desarrollo de procesos de enseñanza aprendizaje, este impacto de la tecnología favorece en la nueva evolución social institucional como medio factible a los diversos tipos de información dentro de la automatización de las informaciones que se generan en la

institución por las diferentes actividades de la interacción (usuario e institución) generando una eficacia del servicio que se brinda.

Definiciones de Comunicación mediante TIC

Según Álvarez en el año 2011 nos da a conocer que mediante el uso de la comunicación y los recursos tecnológicos surge la bidireccionalidad porque está en constante actividad entre el personal de la institución y los usuarios. Por lo consiguiente en la elaboración del modelo de gestión universitaria se debe de introducir la comunicación basada en las TIC y así mejorar notablemente el servicio que se brinda (Medina González et al., 2020). Por otra parte, Magaña en el año 2012 menciona que la comunicación está cambiando en todas las áreas es por eso que se debe utilizar herramientas tecnológicas como las TIC y así estos deben de ingresar a los nuevos modelos de gestión universitaria en lo que respecta a la realización y aplicación de los múltiples procesos que se ejecutan dentro de una institución. (Acosta et al., 2017). Varela-Ordorica & Valenzuela-González, (2020) manifiesta que las tecnologías de información y comunicación en la actualidad tienen una distinción especial porque mediante ellas se puede intercambiar, transferir y brindar almacenamiento de toda clase de datos digitales, como también enviar mensajes de manera todo veloz y dinámico.. Así también Según Bowler en el año 2010 manifiesta que las tecnologías de información y comunicación en la actualidad tienen una distinción especial porque mediante ellas se puede intercambiar, transferir y brindar almacenamiento de toda clase de datos digitales, como también enviar mensajes de manera todo veloz y dinámico.. (Cindy Carriazo Diaz, Maura Perez Reyes, 2020).

Dimensión de Recurso Humano

Según Bacallao (2019) en el artículo "La evaluación Institucional de los Recursos Humanos en las Universidades Cubanas desde el Sistema de gestión de los Recursos Humanos" Se analizan y describen todos los factores que están inmersos tanto directa como indirectamente en la forma de evaluar en la institución. Por lo que el recurso humano de la institución es el más laborioso y responde a los diversos desafíos que se generan en el entorno para alcanzar metas competitivas y obtener buenos resultados en pro de la institución.

Definiciones de Recurso Humano

Según Boon et al.(2019) los recursos humanos es un componente preponderante en lo que respecta a la contratación y capacitación del área administrativa de una institución. Se considera que el área de talento humano dentro de los modelos de gestión va a contribuir en la selección de las personas idóneas en el engranaje de las capacidades académicas y actitudinales del personal de una institución. Mientras que Sánchez Peñaflor & Herrera Avilés (2016) afirma que utilizar el conocimiento de manera adecuada permite dirigir las actitudes del empleado que buscan el bienestar de la institución. Para Eduardo Bustos Farías et al.(2016) menciona que los recursos humanos es un componente preponderante en lo que respecta a la contratación y capacitación del área administrativa de una institución.

La investigación calidad de servicio tiene sus bases en las siguientes teorías epistemológicas:

Teoría de la Fiabilidad de Zeithaml y Berruy en el año 1988 consiste en obtener de manera adecuada la habilidad para poder dar ejecución a algún tipo de servicio realizándolo de forma responsable, seria y de manera meticulosa. Por lo que se considera esta dimensión como un eje primordial sobre la variable dependiente y como esta debe de mejorar para que la institución de un servicio óptimo y esto se dará en la aplicación de un adecuado desarrollo del modelo de gestión que cubrirá todas estas necesidades (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).

Teoría de la Tangibilidad de Zeithaml y Col en el año 2009 la definen como una serie de factores dentro de un conjunto y estas en la mayoría de los casos tienen espacios donde se desenvuelven, tecnologías de punta, la capacidad intelectual del personal, los recursos en el área de la comunicación los mismos que comunican mediante la observación o palpan de manera física lo que brindan para los usuarios. Para estos autores es importante que toda institución aplique elementos tangibles como: 1) Fiabilidad, es la capacidad de desempeño del servicio dado por la institución de manera formal y exacta. 2) Seguridad todo usuario busca tener un servicio de calidad en la atención y resolución del problema 3) Empatía es tratar al cliente de manera especial en su requerimiento con relación a la necesidad. Esto

quiere decir que las instituciones educativas deben ejercer el servicio de manera juiciosa y puntual (Hernández et al., 2017).

Teoría de la Capacidad de respuesta para Liao et al., en el año 2003 Nonaka y Takeuchi, 1995. Considera que esta teoría estará también sostenida por la forma de poder absorber lo que se desea mejorar, la misma que tiene como objetivo primordial definir pasos para lograr estar al tanto sobre el desarrollo de todo lo que se refiere a avances tecnológico. Para lograr dicha capacidad se pone de manifiesto varias formas sistemáticas que identifican y utilizan el saber, práctica, destrezas y capacidades en lo que se refiere a la parte comunicacional. Otro elemento que influye en la capacidad de respuesta es la estrategia proactiva en que los directivos toman alternativas desde la observación e interpretando las variaciones que suceden en los ambientes, para realizar un análisis adecuado, ventajas y desventajas hasta el diseño de estrategias para los nuevos retos (Demuner Flores et al., 2018) En consecuencia Jiménez et al.(2020) afirma que la calidad de servicio como área de investigación en Universidades, tiene como objetivo un análisis teórico sobre la calidad y efectividad del servicio logrado en el área de investigación

Variable Calidad de Servicio

Paredes (2019) La considera como una visión que tienen los usuarios sobre lo que miran y sienten al momento de solicitar ayuda en un tema específico y cómo van a brindarle solución. En este caso el usuario va a tener la potestad de poder reconocer si se está brindando o no un servicio acorde a sus necesidades y requerimientos por parte del personal que labora en dicha organización o institución y como esto va a generarse dentro de su contexto. Mientras que Lehtinen en el año 1982 manifiesta que la calidad de servicio es generada por la oferta que brinda al usuario en la institución. (Caycay Arbieto,2017).Para Freitas & Neto (2017) la calidad de servicios es una secuencia de aplicaciones que van siendo elaborados y ejecutados desde sus procesos internos y que esto debe de aplicarse en cada instante de manera permanente, esto es desde la forma de controlar las labores del personal y las aptitudes que posee para realizarlo, como también el trabajo en equipo para así lograr alcanzar la meta trazada en bienestar de todos. Por su parte González (2018) prioriza el concepto referente a la calidad de servicio en lo que

respecta al nivel educativo superior, se enmarca en una serie detallada de cláusulas como el de poder tener en consideración la identidad propia de la institución y así poder dar paso a una evaluación, en un periodo ya definido para poder saber lo que se debe de mejorar y así brindar al usuario una atención de primera. El autor Teshnizi et al.(2018) afirma que una organización es excelente en calidad de servicio cuando tiene claro que su principal objetivo es el cliente y mejorar sus labores cotidianas. Así mismo Cárdenas Pérez (2016) expresa que la calidad de servicios es una secuencia de aplicaciones que van siendo elaborados y ejecutados desde sus procesos internos y que esto debe de aplicarse en cada instante de manera permanente.

Dimensión de Fiabilidad

En Ecuador mediante la investigación de Moreno et al.(2018) se analiza la “Fiabilidad y validez factorial del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo”CVT-Gohisalo” por medio de un aproximado de cuatrocientas personas que trabajan en diferentes sectores o segmentaciones en el campo laboral del área económica Ecuatoriana mediante un estudio que arroja datos estadísticos de alfa de Cronbach que dio como resultado 0.911 obteniendo una satisfacción del 0.7 con relación al cuestionario de Eigen. En conclusión, es pertinente utilizar el cuestionario CVT- Gohisano tanto como fines educativos y evaluación de las empresas ecuatorianas.

Definiciones de Fiabilidad

Según Mejías, Godoy & Piña (2018) dan a conocer que es la habilidad que posee la Institución u organización para poder realizar todos los procesos que se vayan a generar en beneficio de sus usuarios y para que esto suceda de manera sincrónica el personal debe de mostrar interés.Para Muñoz Sánchez et al.(2018) expresa que es la habilidad para poder ejercer algún tipo de servicio de forma cauta y fiable brindando al usuario un servicio de manera segura por parte de la institución. Por lo descrito se puede manifestar que la fiabilidad va a generar en el usuario confianza y seguridad dentro de los servicios que necesitan realizar con el personal que labora en dicha institución.

Dimensión de Capacidad de Respuesta

En Lima según Cahuana Sánchez (2016) en su investigación cuyo tema es “Calidad de los Servicios educativos y la Satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional mayor de San Marcos” la misma fue la que determinó la concordancia que hay referente a como están estructurados los servicios que se prestan en el plano educativo y como se sienten los educandos de los mismos, cuya investigación encuestó a 288 estudiantes utilizando mecanismos que sirvan para satisfacer todas sus necesidades, el cual determinó una confiabilidad según su validación de Alpha de Cronbach correspondiente a 0.78 y 0.82 evidenciando la calidad de servicios de la academia el bienestar universitario que genera el área de investigación e influye de manera positiva en la satisfacción en los estudiantes.

El artículo de Burgos Chávez & Morocho Revollo (2020) Quality of Service and Customer Satisfaction of the Company Alpecorp S.A., 2018, para poder ejecutar este trabajo se escogió a sesenta y nueve clientes asiduos a dicha empresa y por lo tanto fueron encuestados en base a preguntas claras y concisas sobre la calidad de servicio y cuán fiable les parecía, se aplicó la escala de Likert para generar las opciones de cada pregunta y luego se los tabuló mediante el Rho de Spearman cuyo valor dio de 0.821 el cual dio como indicador una estrecha relación de manera directa, hay que acotar que también se encontró otro valor conocido como $p = 0.000$ ($p < 0.05$), el cual tenía relación altamente significativa. Por lo cual se puede concluir que deben estar estrechamente relacionados con el servicio y que el usuario se sienta satisfecho, es decir que una mejor calidad de servicio a los clientes generará una buena satisfacción en lo que respecta a la capacidad de respuesta que brindan los empleados al momento de querer adquirir algún producto sin tener alguna duda.

Definiciones de Capacidad de Respuesta

Según Torres Samuel & Vásquez Stanescu (2015) expresan que la capacidad de respuesta consiste en desarrollar en los empleados la predisposición para brindar ayuda a los usuarios de esa forma ágil y eficiente. Por su parte Salazar Yépez & Cabrera Vallejo (2016) expresan que es la satisfacción de brindar un servicio adecuado a los usuarios y así poder darle ayuda oportuna, con una atención amable y eficiente al momento de buscar soluciones a las dificultades.

Dimensión de Seguridad

En España Ramíres Mera (2019) en su artículo de investigación “Aprendizaje personal en base al estudio de recursos tecnológicos y la mejor opción para poder tener acceso libre y adecuado a la información”, que mediante cuestionario de gestión de la información se compilo inquietudes y recomendaciones sobre la gestión referente a la información, así como el uso seguro de contenido, selección y veracidad de los datos obtenidos. Generando una satisfacción en la construcción digital mediante sus estrategias las destrezas, acceso y promoción positiva e integra de la información son limitadas.

Definiciones de Seguridad

Para Fazlida & Said,(2015) la seguridad tiene como propósito resguardar y conservar la privacidad e integridad de los datos. Todo organismo de ser confiable y mantener la seguridad de la información debida a que el cliente siempre espera la confidencialidad de sus documentos o datos, este actuar garantiza la estabilidad de la institución. Mientras que Nieves & Dempsey,(2017) manifiesta que la seguridad se la analiza en base a como se siente el usuario para solucionar problemas y el trato adecuado por parte del personal que labora en la organización o institución. Es importante buscar soluciones idóneas en el menor tiempo posible y que satisfaga al usuario en lo que respecta al problema y que se lo haga de manera reservada y oportuna.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El rumbo que tomó la investigación fue de carácter cuantitativo. Por lo tanto el investigador manejó la obtención de la información para experimentar la idea, cuyas bases serán la comprobación basadas en caracteres numéricos, como también estudio en base a la estadística que instauro parámetros de procedimiento y de esta manera se corroboraron estas teorías (Damián Cabezas Mejía & Andrade Naranjo Johana Torres Santamaría, 2018) Se seleccionó este enfoque porque mediante el cual se delimito los objetivos de la investigación basados en las preguntas de la realidad problemática con el propósito de encontrar teorías que sustenten la investigación.

En este trabajo se recurrió a la investigación denominada aplicada. La cual tuvo como objetivo fundamental la indagación y fortalecimiento del saber, además como atención de los conocimientos cultural y científico y la obtención de tecnología al servicio de la sociedad (Prieto Pimienta & de la Orden Hoz, 2017) se seleccionó este tipo de investigación porque ayudo a resolver la problemática, orientando la búsqueda y fortaleciendo el conocimiento para su aplicación y beneficio del desarrollo cultural y científico.

Se empleó el diseño basado en la experimentación. Meditando que la finalidad de saber la confiabilidad de los resultados obtenidos por medio del grupo experimental y de control (Damián Cabezas Mejía & Andrade Naranjo Johana Torres Santamaría, 2018) Seleccionando este diseño porque permitió operar el modelo de gestión universitaria, la cual debe desarrollar acorde a las exigencias y brindo calidad de servicio por medio del personal que labora en las coordinaciones de posgrado de la Universidad de Guayaquil.

El tipo de diseño investigativo fue cuasi-experimental. El diseño cuasi-experimental permitió manipular la información referente a la denominada variable independiente y de esa manera poder conocer las consecuencias que van a visualizarse en la variable dependiente (Sánchez Carlessi et al., 2018) Al escoger este modelo de diseño permitirá la manipulación del Modelo de Gestión Universitaria mejorando la

calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil.2021.

Figura 1.

Esquema del diseño cuasi experimental

GE: O₁ X O₂

GC: O₁ O₂

Significado:

GE = Grupo experimental

GC = Grupo control.

O₁ = Pretest.

X = Modelo de Gestión Universitaria

O₂ = Postest.

3.2. Variables y operacionalización

Independiente: Gestión Universitaria : Se la denomina a las diversas misiones que se deben cumplir en alguna institución, las que son dinámicas, flexibles y cuyo resultado deberán de lograr objetivos que sirvan para el desarrollo del mismo (Paredes, 2019).

Definición operacional de la Gestión Universitaria

Es el conjunto de las distintas actividades administrativas basadas en la planificación y organización, que se vinculan con las TIC para desarrollar competencias en el personal del Recurso Humano Institucional.

Variable Dependiente: Calidad de Servicio: se basa en la diferenciación entre lo que se puede constatar de manera real por medio de todos los usuarios y la satisfacción con la solución de alguna duda o inquietud que hayan tenido (Paredes, 2019).

Definición operacional de la Calidad de Servicio

Se basa en como el usuario va a calificar la atención que se le brinda en una organización o entidad y si esta fue positiva o negativa, y se considerará el tiempo para solucionarlo, así mismo cuan fiable fue la información requerida y cuan seguro es su respuesta.

3.3. Población, muestra y muestreo

Se la denomina también universo y está conformado por estratos de personas que tienen una misma característica en común (Sánchez Carlessi et al., 2018) El Universo estuvo estructurado por: 55 empleados de la Universidad de Guayaquil.

Criterios de inclusión: Se consideró al personal docente y administrativo de género masculino y femenino que laboran como personal de nombramiento permanente, nombramiento provisional, contratados de las diferentes gestorías de posgrado que se encuentran conformadas en la Universidad de Guayaquil.

Criterios de exclusión: Se excluyó al personal de servicio debido a que las funciones que realizaron no cumplen con las características del objeto de estudio.

Tabla 1.

Distribución de la población

Individuos	Sexo		Total
	<i>Femenino</i>	<i>Masculino</i>	
Personal que labora parte Administrativa	18	05	23
Gestores	12	20	32
Total	30	25	55

Fuente: Dirección General de Posgrado

La muestra es el conjunto de un grupo de individuos seleccionados de una población mediante técnica estadística (Cabezas Mejía, Andrade Naranjo, 2018). La muestra estuvo constituida por 23 empleados administrativos y 32 Gestores que se consideró el total de la población (55 participantes). Por tanto se determinó una muestra de tipo censal, porque está conformada por todo el universo o población para obtener resultados válidos. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Tabla 2.

Distribución de la muestra.

Sujetos	Sexo		Total
	<i>Femenino</i>	<i>Masculino</i>	
Personal Administrativo (Grupo Experimental)	18	05	23
Gestores (Grupo Control)	12	20	32
Total	30	25	55

Fuente: Dirección General de Posgrado

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta para el acopio de datos y así se pudo recoger los datos que se desean conocer. Esta es una técnica que permitió ,conocer los diversos tipos de criterios generados por una serie de interrogantes con base estructuradas sobre las variables de estudio (Damián Cabezas Mejía & Andrade Naranjo Johana Torres Santamaría, 2018) Se ha seleccionado este tipo de técnica porque por medio de ella los usuarios respondieron de manera anónima una serie preguntas dirigidas para manipular las acciones de la variable independiente y dar solución al problema.

Se utilizó también otra herramienta como fue el cuestionario electrónico que sirvió como instrumento virtual para los encuestados y así brindo la información necesaria al encuestador. Al recopilar información las preguntas fueron de tipo cerrada es decir no permitieron ambigüedades o comentarios, que sin duda están construidas con referencia a las variables (Sánchez Carlessi et al.,2018) se ha seleccionado el modelo descrito como instrumento debido a que el cuestionario permitió saber lo que el personal piensa y considera y así seleccionar lo más conveniente para mejorar el funcionamiento de dicha unidad.

La validez es la forma en que un método o técnica utiliza para poder realizar una medición de manera aceptable y valedera de la investigación, es decir toda la información recopilada y analizada es confiable (Sánchez Carlessi et al.,2018) se han usado tres modelos en lo que respecta a la validación: contenido, criterio y constructo.

La validez basada en los contenidos, permite determinar la escala jerárquica una medida está representando a cada elemento de un proyecto de investigación basado en teorías científicas (Sánchez Carlessi et al., 2018) hay que manifestar que se tuvo que utilizar la metodología de validación por juicio de expertos y de esa forma aplicarla adecuadamente.

La validez en base al criterio, se basa en una regla estandarizada con la cual se puede calificar cuan válido es una herramienta que sirva para poder medir algún tipo de criterio externo (Sánchez Carlessi et al.,2018) para poder corroborar y

aplicar adecuadamente se utilizó el método de Pearson, el cual consistió en la recopilación de datos referentes a la variable que se presenta en el estudio.

La validez de constructo, consiste en la forma como se adecuan los diversos criterios basadas únicamente en teorías o denominados también conceptos, cuya fundamentación se basa en la observación o medición (Sánchez Carlessi et al., 2018) para un trabajo efectivo se utilizó la metodología denominada correlaciones, y este consistió en interrelacionar resultados de las variables en concordancia a las respectivas dimensiones.

La confiabilidad de la prueba piloto fue medida a través del coeficiente estadístico de Omega para dar estabilidad interna de los resultados del conjunto de datos (Ventura-León, 2017).

Tabla 3. *Estadísticas de Confiabilidad*

	Cronbach's α	McDonald's ω
scale	0.932	0.938

Fuente: Prueba piloto.

3.5. Procedimientos

La información fue recolectada de la siguiente manera: en primera instancia se envió una solicitud al rector de la Universidad de Guayaquil para aplicar la encuesta denominada Pretest a los sujetos de estudios tanto al conjunto de experimentación como también al conjunto de control, después se empleó el Modelo de Gestión Universitaria al grupo experimental y en lo posterior se destinó el Postest a ambos grupos.

3.6. Método de análisis de datos

Este análisis se basa en un estudio que permite encontrar las características de índole social y general sustentado en el problema (Sánchez Carlessi et al., 2018). En base a este modelo de análisis se pudo visualizar los datos de manera numérica y por medio de herramientas informáticas como fue Excel donde se sacaron tablas

de contenido y gráficos de los mismos que dieron respuesta de las metas propuestas.

Por consiguiente se debe mencionar que el análisis denominado inferencial consistió en contrastar todas las hipótesis que fueron planteadas (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). En consecuencia, se debe mencionar que los datos se presentaron en tablas procesadas en el SPSS que dieron respuesta a las hipótesis propuestas.

3.7. Aspectos éticos

Criterios éticos nacionales: Independencia, Justa, Responsable

Criterios éticos internacionales: Se han respetado las condiciones impuestas por los organismos pertinentes que cuidan los derechos del autor, porque se consideró las normas APA porque validaron la autoría del titular; Se aplicó el consentimiento informado porque las personas estaban conscientes de su participación en el trabajo investigativo. Se ha considerado el anonimato debido a que los datos de los participantes no se revelan; Se tuvo que analizar objetivamente la información obtenida y así tener confiabilidad sobre los datos obtenidos y así tener una veracidad comprobada

Los principios éticos empleados fueron: Beneficencia, porque aportaron al nivel de competencia del docente y el personal administrativo del departamento de posgrado y a todos los usuarios de la Universidad; No maleficencia, porque los diversos actores del proyecto no fueron presionados a realizar actividades sin su consentimiento; Autonomía, porque la participación de los usuarios fueron libres de pensar y actuar en la participación de la investigación Justicia, porque se respetó el criterio de su aporte en la investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

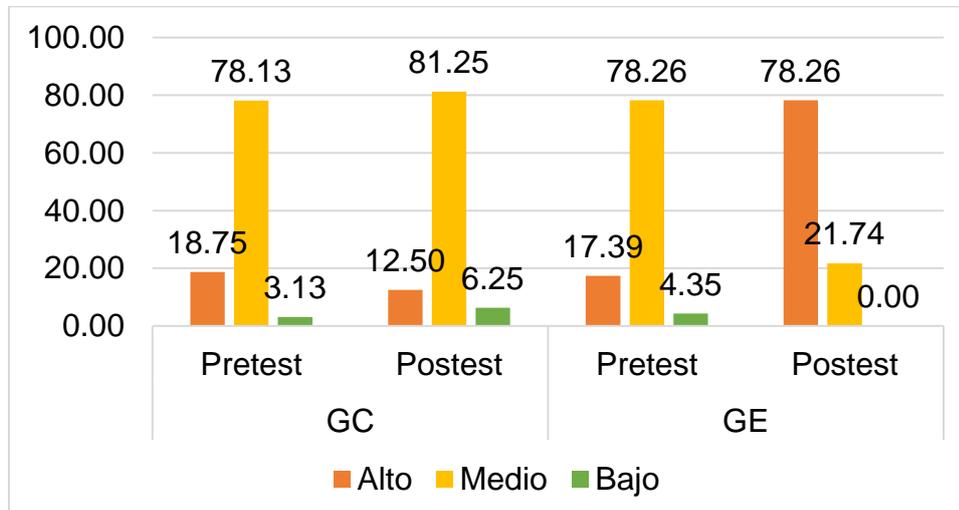
OG: Determinar en qué medida el modelo de gestión universitaria mejora la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Tabla 4. Nivel de variable: calidad de servicio

NIVEL	GC				GE			
	Pretest		Posttest		Pretest		Posttest	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	6	18,75	4	12,5	4	17,39	18	78,26
Medio	25	78,13	26	81,25	18	78,26	5	21,74
Bajo	1	3,13	2	6,25	1	4,35	0	0
Total	32	100,01	32	100,00	23	100,00	23	100,00

Fuente: Test de calidad de servicio

Figura 2. Comparación de Calidad de servicio



En la tabla 4 y figura 2, esta visualizado que el posttest de la variable calidad de servicio, que el 81,25 % de gestores del conjunto que se denominó como control lograron el nivel medio, el 12,50% alto y el 6,25% bajo. En cambio, el 78,26% del personal administrativo, correspondiente GE optimaron sus puntuaciones en el nivel alto, seguido del 21,74% que se ubicó en el nivel

medio, existiendo un aumento significativo con el modelo de gestión universitaria.

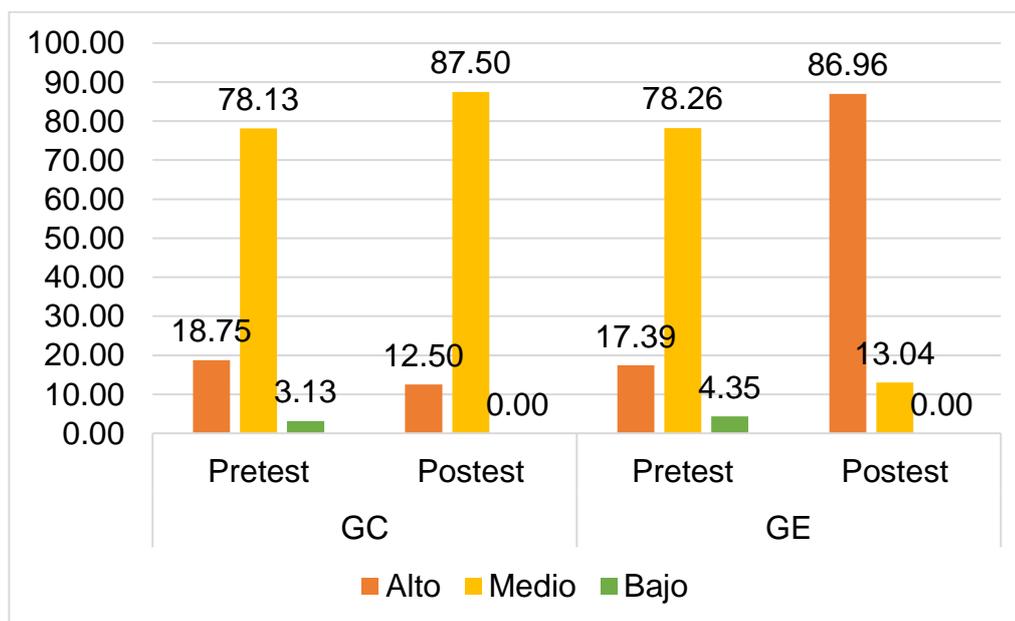
OE 1: Establecer en qué medida el modelo de Gestión Universitaria mejora la fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Tabla 5. Nivel de dimensión fiabilidad de las gestorías de posgrado

NIVEL	GC				GE			
	Pretest		Postest		Pretest		Postest	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	6	18,75	4	12,5	4	17,39	20	86,96
Medio	25	78,13	28	87,5	18	78,26	3	13,04
Bajo	1	3,13	0	0	1	4,35	0	0
TOTAL	32	100,01	32	100,00	23	100,00	23	100,00

Fuente: Test de fiabilidad de las gestorías de posgrado

Figura 3. Comparación de nivel de fiabilidad de las gestorías de posgrado



En la tabla 5 y figura 3, estuvo visualizado que el postest en base a la dimensión fiabilidad de las gestorías de posgrado, que el 87,50% de los gestores del GC alcanzaron el nivel medio y el 12,50% alto. En cambio, el 86,96% del personal administrativo, correspondiente GE optimaron sus datos situándose en el nivel alto, observando el aumento significativo, del

88% por lo que comprueba un incremento de 69,57 % (del 17,39% al 86,26% en el nivel alto), posterior a la aplicación del modelo de gestión universitaria.

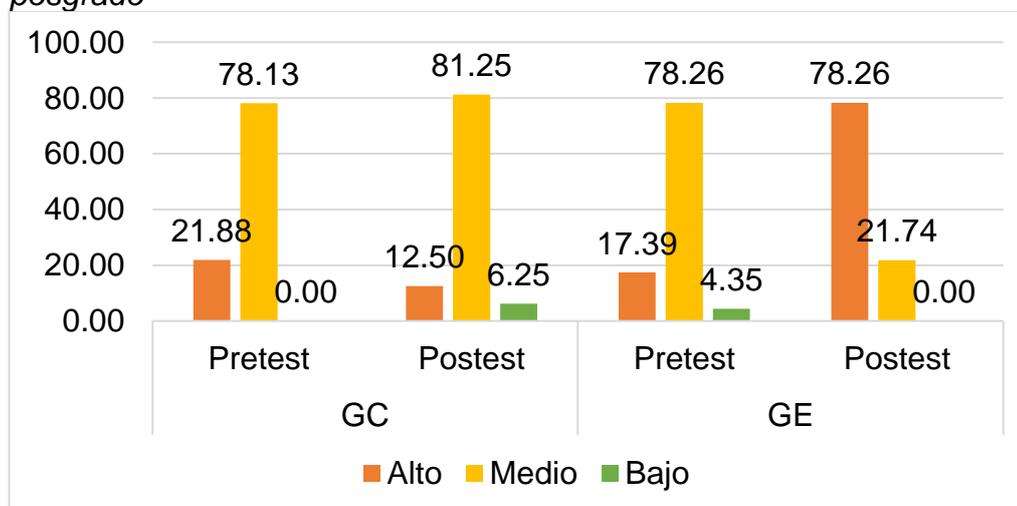
OE 2: Establecer en qué medida el modelo de gestión universitaria mejora la capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Tabla 6. Nivel de dimensión capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado.

NIVEL	GC				GE			
	Pretest		Postest		Pretest		Postest	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	7	21,88	4	12,5	4	17,39	18	78,26
Medio	25	78,13	26	81,25	18	78,26	5	21,74
Bajo	0	0	2	6,25	1	4,35	0	0
TOTAL	32	100,01	32	100,00	23	100,00	23	100,00

Fuente: Test de aprendizajes en comprensión lectora.

Figura 4. Comparación de capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado



Interpretación:

En la tabla 6 y figura 4, se observa en el postest de la dimensión capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado, que el 81,25% de los gestores del GC lograron el nivel medio, el 12,50% alto y el 6,25% bajo. En cambio, el 78,26% del personal administrativo, correspondiente GE optimaron sus respuestas situándose en el nivel alto, notando un acrecentamiento

significativo de 60,87% (del 17,39% al 78,26% en el nivel alto), posterior a la aplicación del modelo de gestión universitaria.

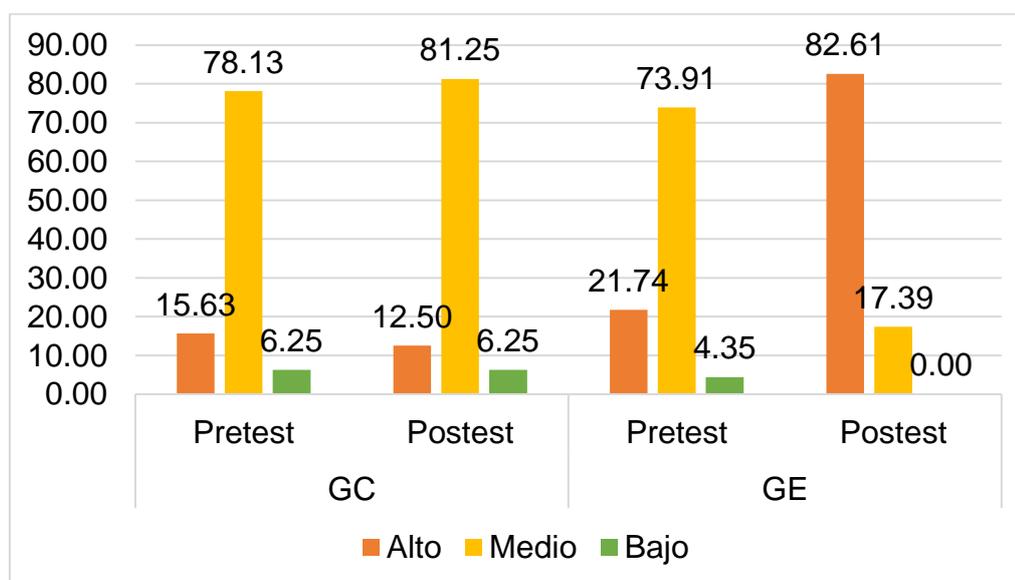
OB 3: Establecer en qué medida el modelo de gestión universitaria mejora la seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Tabla 7. Nivel de dimensión seguridad de las gestorías de posgrado

NIVEL	GC				GE			
	Pretest		Postest		Pretest		Postest	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	5	15,63	4	12,5	5	21,74	19	82,61
Medio	25	78,13	26	81,25	17	73,91	4	17,39
Bajo	2	6,25	2	6,25	1	4,35	0	0
TOTAL	32	100,01	32	100,00	23	100,00	23	100,00

Fuente: Test de aprendizajes en comprensión lectora.

Figura 5. Comparación de nivel de seguridad de las gestorías de posgrado



Interpretación:

En la tabla 7 y figura 5, del postest con relación a la dimensión de seguridad de las gestorías de posgrado el 81,25% de los gestores del GC lograron el nivel medio, el 12,50% alto y el 6,25 bajo. En cambio, el 82,61% del personal administrativo, correspondiente GE optimaron sus datos en el nivel alto, reflejando una ampliación significativa de 60,87% (del 21,74% al 82,61% en el nivel alto), posterior a la aplicación del modelo de gestión universitaria.

Prueba de normalidad

Esta prueba se aplicó para establecer la prueba y verificar las hipótesis.

Tabla 8. Prueba de normalidad

Test	Grupo	Shapiro-Wilk			
		Estadístico	gl	Sig.	
Pre	Calidad de servicio	Control	,775	32	,000
		Experimental	,817	23	,001
Post	Calidad de servicio	Control	,754	32	,000
		Experimental	,720	23	,000

a. Correlación de significancia de Lilliefors

Interpretación:

Debido a que se trabajó en base a la cantidad inferior a los cincuenta individuos, fue pertinente aplicar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. En consecuencia, se distinguió que los valores de Sig., en el pretest fueron inferiores que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$, exponiendo que la información no descende de una distribución normal, concerniendo emplear la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney. Como consecuencia al postest, los valores resultaron menores que 0,05 revelando una distribución anormal, que conllevó a implementar la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

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.

Tabla 9. Calidad de servicio en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.

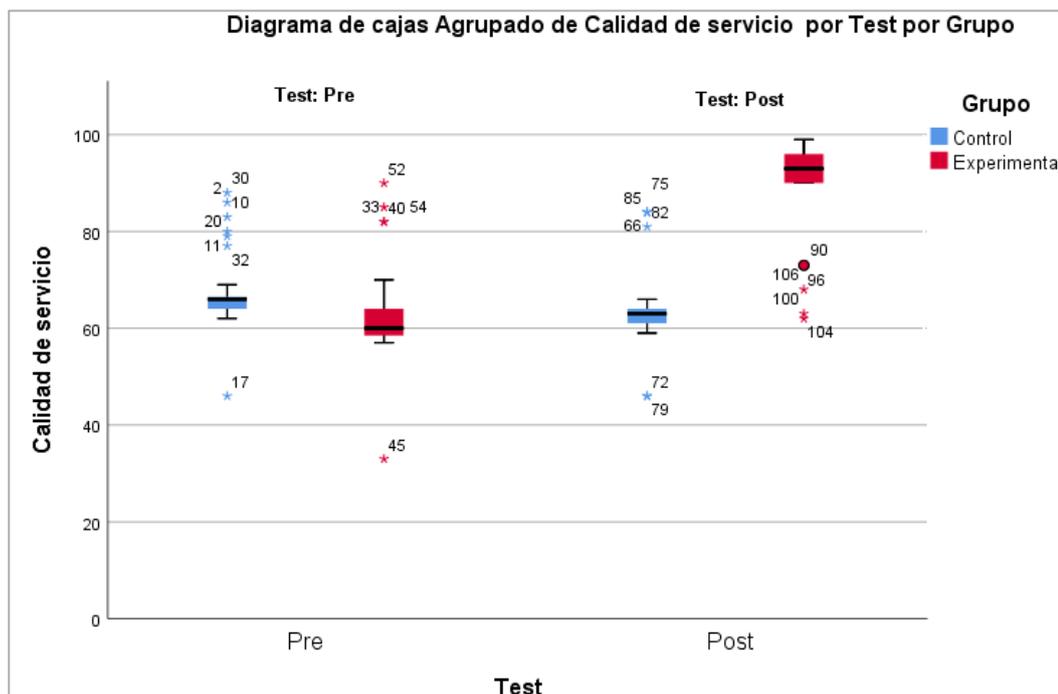
Rangos

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	
		Experimental	23	19,96	459,00	183,000
		Total	55			,002
Post	Calidad de servicio	Control	32	17,95	574,50	
		Experimental	23	41,98	965,50	46,500
		Total	55			,000

Mediante la tabla 9, se aprecia que la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, presenta rangos distantes entre el GC y GE según los resultados del pretest, esto debido al número de la muestra, ya que el GE es menor al control. El valor U de Mann-Whitney fue 183,000 y el Sig. 0,002.

Así mismo, la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, es desigual para el GC y GE según los resultados del postest. En la prueba U de Mann-Whitney se alcanzó un valor 46,500. Así mismo, se comprueba que los gestores del GE otorgaron mejores puntuaciones a la calidad de servicio en la gestoría de posgrado, alcanzando un rango de 41,98 después de la aplicación del modelo de gestión universitaria.

Figura 6. Calidad de servicio en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.



De la figura 6, se pudo visualizar como en el pretest las puntuaciones de la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil del GC y GE son similares, aunque con cierto grado de distancia por el número de la muestra. Así mismo, se observa que las puntuaciones de la calidad de servicio en las gestorías de posgrado (postest) son también distantes entre los gestores del GC y GE, es decir se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos.

Hipótesis específica 1

H₁: La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

H₀₁: La aplicación del modelo de gestión universitaria no mejora significativamente la fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Tabla 10. Fiabilidad en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.

Rangos

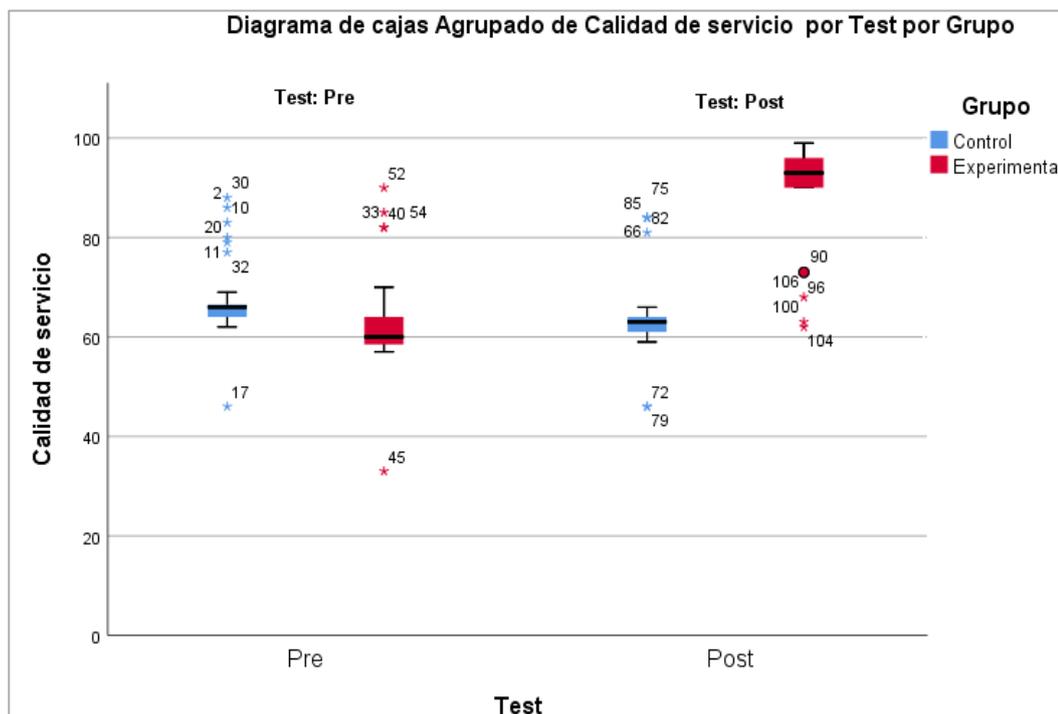
Test	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)
Pre	Fiabilidad Control	32	28,48	911,50	352,500	,788
	Experimental	23	27,33	628,50		
	Total	55				
Post	Fiabilidad Control	32	18,38	588,00	60,000	,000
	Experimental	23	41,39	952,00		
	Total	55				

Mediante la tabla 10, se aprecia que la fiabilidad en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, presenta rangos semejantes entre el GC y GE según los resultados del pretest, pues el rango del GC es de 28,48, mientras del GE es de 27,33. El valor U de Mann-Whitney fue 352,500 y el Sig. 0,788.

Así mismo, la puntuación de la dimensión fiabilidad en las gestorías en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, es desigual para el GC y GE según los resultados del postest. En la prueba U de Mann-Whitney se alcanzó un valor 60,000. Así mismo, se comprueba que los gestores del GE otorgaron mejores puntuaciones a la fiabilidad en la gestoría de posgrado, alcanzando un rango de 41,39 después de la aplicación del modelo de gestión universitaria.

Mediante los resultados inferenciales, se admite la idea afirmativa y refuta la idea nula, lo que determina que la aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Figura 7. Calidad de servicio en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.



De la figura 7, se observa que en el pretest las puntuaciones de la fiabilidad en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil del GC y experimental son semejantes, conservando una cercanía entre rangos promedios. Por lo contrario, se observa que las puntuaciones de la fiabilidad en las gestorías de posgrado (postest) son distantes entre los gestores del GC y GE, es decir se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos.

Hipótesis específica 2

H₂: La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

H₀₂: La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Tabla 11. Capacidad de respuesta en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.

Rangos

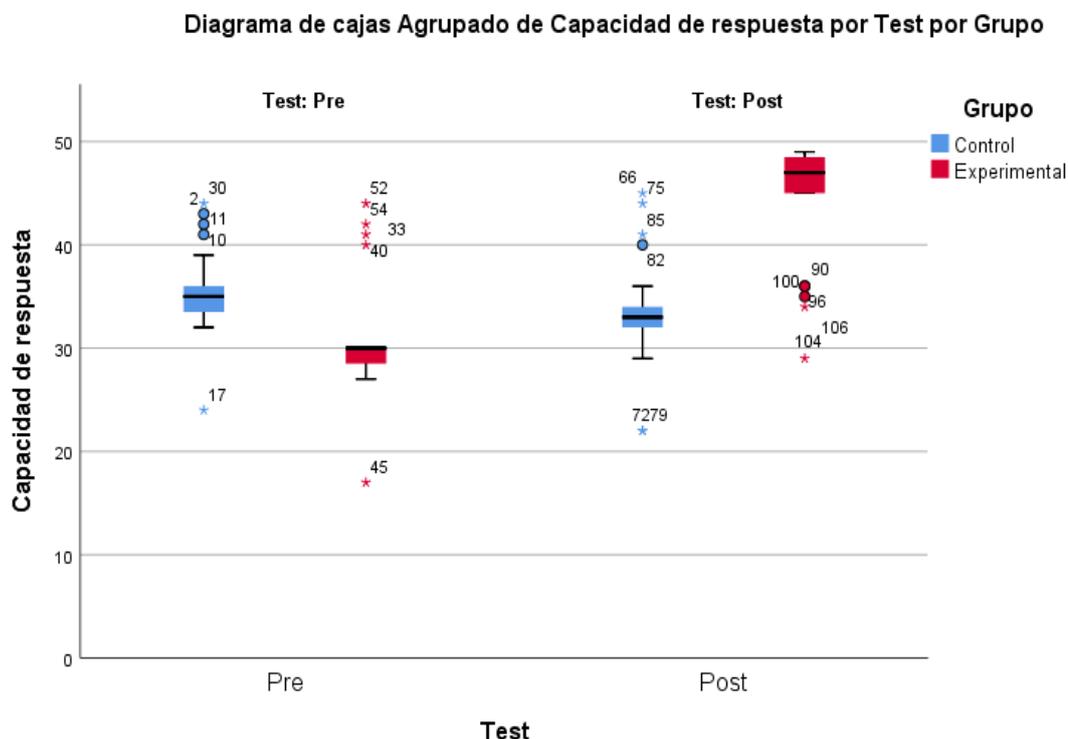
Test	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)
Pre	Capacidad de respuesta	Control	32	35,27	1128,50	
		Experimental	23	17,89	411,50	135,500
		Total	55			,000
Post	Capacidad de respuesta	Control	32	18,28	585,00	
		Experimental	23	41,52	955,00	57,000
		Total	55			,000

Mediante la tabla 11, se aprecia que la capacidad de respuesta en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, presenta rangos desiguales entre el GC y GE según los resultados del pretest, pues el rango del grupo control es de 35,27, mientras del grupo experimental es de 17,89. El valor U de Mann-Whitney fue 135,500 y el Sig. 0,000.

Así mismo, la puntuación de la dimensión capacidad de respuesta en las gestorías en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, es desigual para el GC y GE según los resultados del postest, en la prueba U de Mann-Whitney se alcanzó un valor 57,000. Así mismo, se comprueba que los gestores del GE otorgaron mejores puntuaciones a la capacidad de respuesta en la gestoría de posgrado, alcanzando un rango de 41,52 después de la aplicación del modelo de gestión universitaria.

Mediante los resultados inferenciales, se permite la idea afirmativa y rechaza la hipótesis nula, lo que determina que la aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Figura 8. Capacidad de respuesta en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.



De la figura 8, se observa que en el pretest las puntuaciones de la capacidad de respuesta en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil del GC y GE son semejantes, conservando una distancia entre rangos promedios. De la misma forma, se observa que las puntuaciones de la capacidad de respuesta en las gestorías de posgrado (postest) son distantes entre los gestores del GC y GE, es decir se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos.

Hipótesis específica 3

H₃: La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

H₀₃: La aplicación del modelo de gestión universitaria no mejora significativamente la seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Tabla 12. Seguridad en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.

Rangos

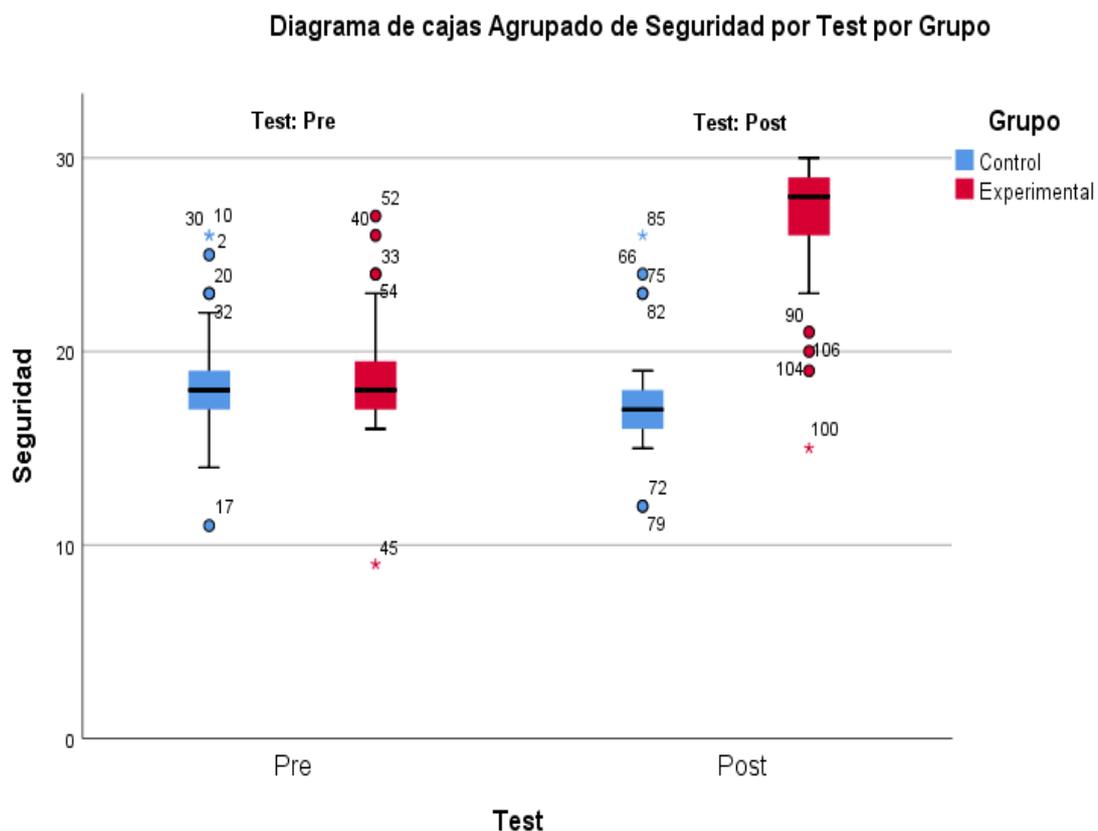
Test	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)
Pre	Seguridad Control	32	27,13	868,00	340,000	,628
	Experimental	23	29,22	672,00		
	Total	55				
Post	Seguridad Control	32	17,91	573,00	45,000	,000
	Experimental	23	42,04	967,00		
	Total	55				

Mediante la tabla 12, se aprecia que la seguridad en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, presenta rangos semejantes entre el GC y GE según los resultados del pretest, pues el rango del GC es de 27,13, mientras en el GE es de 29,22, el valor U de Mann-Whitney fue 340,000 y el Sig. 0,628.

Mientras que, la puntuación de la dimensión seguridad en las gestorías en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, es desigual para el GC y GE según los resultados del postest, en la prueba U de Mann-Whitney se alcanzó un valor 45,000 y un Sig. 0,000. En efecto, se comprueba que los gestores del GE otorgaron mejores puntuaciones a la seguridad en la gestoría de posgrado, alcanzando un rango de 42,04 después de la aplicación del modelo de gestión universitaria.

Mediante los resultados inferenciales, se admite la idea H1 y rechaza la H0 nula, lo que determina que la aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Figura 9. Seguridad en las gestorías - GC y GE según pretest y postest.



De la figura 9, se observa que en el pretest las puntuaciones de la seguridad en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil del GC y GE son semejantes, conservando una cercanía entre rangos promedios. De manera contraria, se observa que las puntuaciones de la dimensión seguridad en las gestorías de posgrado (postest) son distantes entre los gestores del GC y GE, es decir se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos.

V. DISCUSIÓN

Mediante este trabajo se comprobó que el modelo de gestión universitaria mejoró la calidad de servicio en las gestorías de posgrado de la Universidad de Guayaquil, en el periodo 2021. Este logro se fundamenta mediante la teoría de la Reingeniería planteada por Hammer y Champi en el año 1997, quienes determinan que, un buen desempeño laboral depende de la calidad del proceso, en este aspecto las empresas deben proporcionar lineamientos precisos y coherente con los cambios e innovaciones del momento. Estos lineamientos deben estar conectados con el sistema ambiental de la organización, es decir, brindar a la comunidad una adecuada orientación en el aspecto técnico, estructural, psicosocial y axiológico (Villasmil Molero & Crissien Borrero, 2015). Por otra parte, los resultados favorables también se sustentan en la teoría de la organización propuesta por Fayol (1916, como se citó en Almanza, Calderón y Vargas 2018) en la que se prevalece la distribución adecuada de labores como un componente clave de los sistemas inteligentes. Según Fayol (1916) la seguridad es considerada como un elemento primordial en la calidad de servicio, debido a que de esta manera se brinda a la comunidad educativa confianza y veracidad en los procesos.

La teoría de Fayol destaca seis importantes funciones de la organización, las cuales han sido consideradas en el modelo de gestión universitaria propuesta en este estudio. La primera función involucra la producción de bienes y servicios, la segunda se concentra en las actividades comerciales, la tercera función se refiere al control económico, la cuarta destaca la seguridad industrial, personal y de higiene, la quinta se relaciona con el control adecuado de los recursos y la sexta con la función con la coordinación eficiente y eficaz de la gestión.

Como se ha mencionado, la aplicación del modelo de gestión universitaria destaca tres dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, las mismas que se relacionan con los principios de Fayol. La fiabilidad se logra a través del orden, la unidad de dirección y la estabilidad. Por otra parte, la capacidad de respuesta es el producto de la adecuada división del trabajo,

el manejo de los recursos con responsabilidad y disciplina. Finalmente se destaca la seguridad, también notoria en el principio de estabilidad, orden y remuneración. En cuanto a la teoría específica, mediante la cual se fundamentan los resultados positivos logrados en base a la aplicación del modelo de gestión universitaria, se concuerda con Sosa y Arcilla (2013), quienes propusieron la teoría de la comunicación mediante las TIC, como un subsistema que implica conocer y dominar la tecnología para lograr una mejor interacción individual y colectiva dentro de la organización. La aplicación de las TIC como elemento básico para lograr la calidad de servicio abarca un conjunto de conceptos sobre los sistemas inteligentes, los cuales deben ser comprendidos de tal manera que se pueden aplicar para generar comprensión, resolver problemas, desarrollar destrezas y aumentar las experiencias significativas.

La calidad de servicio, por otra parte, se sustenta en las bases teóricas Zeithaml y Berruy (1988) quienes consideran que un entorno organizacional confiable, donde los procesos se logren con fiabilidad, dará la habilidad para brindar un servicio seguro que atienda todas las necesidades en un tiempo óptimo y a la vez seguro. De igual manera se establecer relación directa con la teoría de Tangibilidad de Zeithaml y Col (2009) quienes sostienen que, para brindar una atención

Objetivo general:

Se manifiesta que los datos estipulados en la variable calidad de servicio en el postest por el conjunto denominado control se ubicaron de manera predominante medio con el 81,25%. En consecuencia, la puntuación obtenida por el conjunto denominado experimental llegó a un grado jerárquico alto con el 78,26% (tabla 4 y figura 2). Estos resultados discrepan con lo investigado por Pumacayo et al. (2020) en el cual la variable calidad de servicio fue calificada por la mayoría de los encuestados con un nivel bajo, seguido de un nivel regular, lo que indica que hay aspectos de la gestión administrativa que requieren innovación. Debido al bajo nivel de la dimensión cognitiva, se considera necesario realizar cambio de contexto curricular y pedagógico. De acuerdo con González (2018) la calidad de

servicio en la administración universitaria, abarca aspectos curriculares, pedagógicos y políticos que son afines al planeamiento estratégico de la gestión educativa, tales como filosofía, objetivos, diagnóstico, estrategias y plan operacional.

Por otro lado, se concuerda con los resultados de Aguirre (2020) cuya calidad de servicio alcanzó un nivel muy bueno con un porcentaje de 48,8%, seguido de un nivel bueno con el 29,1%, concluyendo que, al brindar un servicio de calidad, el nivel de satisfacción del cliente aumenta de manera significativa, de ahí que se considere imprescindible garantizar un alto nivel de confiabilidad, capacidades de respuesta, empatía y seguridad.

Al respecto se confirma lo expuesto por Paredes (2019) quien asevera que la calidad de servicio es un aspecto valorativo que determina los niveles de efectividad de las gestiones en el marco del cumplimiento de las funciones.

Freitas & Neto (2017) argumenta que la calidad de servicio depende de la efectividad de las acciones internas que se efectúan. La identificación de deficiencias o debilidades es una acción sumamente importante que debe realizarse a través de evaluaciones regulares, que mantengan en alerta al equipo administrador, para aplicar estrategias de mejora en el tiempo preciso.

Al comprobar la hipótesis general (tabla 9), mediante el estadístico U de Mann-Whitney, en el pretest se obtuvo un valor de 183,000 y el Sig. 0,002, lo que demostró que el grupo control antes del programa presentaba mejores niveles que el grupo experimental; en cuanto a los resultados del posttest se logró evidenciar un avance significativo en el grupo experimental, demostrando una mejoría significativa, a diferencia del grupo control que no aumentó los niveles de calidad.

Resultado que se relaciona a los obtenidos por Ivan et al. (2020) por lo que se reconoce la relación directa de la calidad de servicio con la gestión administrativa, afirmando que de acuerdo a la gestión será la calidad del servicio, ya que esta puede tener un efecto positivo o negativo de acuerdo a la efectividad y eficiencia de los procesos de gestión y modelo de organización. tiene similitud con lo encontrado en el estudio realizado en

España Rello (2017) donde obtuvo una t de Student = 1,775, y una Sig.= 0,013; donde se corrobora que los estudiantes después del estímulo lograron obtener una verdadera calidad de servicio.

Así mismo concuerda con lo expuesto por Senol & Dagli (2017) quien comprobó que la aplicación de programas orientados a la mejora pedagógica y a la eficiencia del servicio, contribuyen significativamente en la cultura de calidad. En consecuencia, hay una concordancia con la tesis Santos da Cunha, Koerich, Guedes, De Melo & Alacoque (2017) quienes a partir de los resultados inferenciales comprobaron que la gestión de calidad de servicio el desarrollo de competencias profesionales. También, se coincide con Ordoñez (2017) quien a partir de la implementación de herramientas innovadoras en la gestión de servicio académico logró una mejora en la calidad que contribuyó en los procesos de asimilación de conocimientos.

Objetivo específico 1:

Las puntuaciones logradas en la dimensión fiabilidad de las gestorías de posgrado en el postest por el grupo control se situaron predominantemente en el nivel medio con el 87,50%. Mientras que los puntajes del grupo experimental mejoraron alcanzando el nivel alto con el 86,96% (tabla 5 y figura 3). Estos resultados difieren con los logrados en la tesis de Bazan (2020) quien logró en su estudio el nivel regular con un 87.5% y un 12,5% alcanzó el nivel bueno. Al respecto se concluyó que la falta de fiabilidad en la gestoría disminuye el nivel de satisfacción. Estos resultados son coherentes con el nivel de fiabilidad obtenido por Basantes (2017) en su estudio sobre la satisfacción de los clientes, alcanzando una categoría buena en un 45,7% de los usuario que reconocen que el modelo ServQual genera una excelente comunicación, presta atención directa las necesidades personales de los usuarios y garantiza una agradable experiencia. Según la teoría de Kottler y Armstrong (2008) la fiabilidad es una dimensión que mide la precisión y puntualidad de la información que se ofrece a los clientes, comprobándose con el grado de satisfacción.

En efecto se reafirma lo expuesto por Según Mejías, Godoy & Piña (2018) quienes aseveran que la fiabilidad es un componente que mide la efectividad

de los procesos de gestión, enfocándose en las habilidades, competencias y el efecto sobre la satisfacción de los clientes o usuarios. La satisfacción es un indicador de calidad que según Muñoz et al.(2018) señala el grado de confianza y seguridad que se tiene respecto al producto o servicio, a mayor confianza, mayor fiabilidad, lo que aumenta el nivel de satisfacción.

Al comprobar la hipótesis específica 1 (tabla 10), mediante el estadístico U de Mann-Whitney, en el pretest se obtuvo un valor de 352,500 y el Sig. 0,788, lo que demostró que el GC antes del programa presentaba niveles similares que el GE; en cuanto a los resultados del postest se logró evidenciar un avance significativo en el grupo experimental, demostrando una mejoría significativa en comparación con el grupo control que no aumentó los niveles de calidad. al comprobar el efecto del modelo de gestión educativa sobre la fiabilidad, el estudio se asemeja con los resultados de Bazan (2020) quien demostró en su estudio que la gestión tiene una correspondencia directa sobre la fiabilidad, puesto que el nivel de fiabilidad es un componente del control de calidad, que se comprueba con la producción y demanda del servicio. También se asimilan a los obtenidos por Basantes (2017) donde se concluyó que la fiabilidad influye en un nivel alto y bueno sobre la satisfacción de los usuarios, de tal manera que es evidente que el modelo de gestión empleado cumple con las expectativas de los usuarios, en cuanto a la modalidad de atención y temporalidad o eficacia.

En el aspecto conceptual, se reconoce a partir de la concepción de Toala (2017) que la fiabilidad como dimensión de la calidad de servicio aumenta la reputación de las universidades, esto se debe a que los estudiantes buscan obtener un servicio preciso, que no demande exceso de tiempo y que sobre todo brinde garantía respecto a la autenticidad de la información.

Objetivo específico 2:

Las puntuaciones logradas sobre la dimensión capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado, reflejan que, en el pretest, el grupo control y el experimental presentaban avance en un nivel medio no mayor al 79%, lo que demostró a su vez, que fueron pocos los que calificaron con un nivel alto a la capacidad de respuesta. Con la aplicación del modelo de gestión, el

equipo experimental mejoró notablemente, puesto que, el 78,26% se ubicó en el nivel alto y el 21,74% se mantuvo en el nivel medio, no obstante, el equipo control que no fue partícipe en el programa mantuvo su predominio en el nivel medio con un 81,25% (tabla 6 y figura 4). Cabe mencionar que estos resultados discrepan con lo investigativo por Lozada (2017) donde la capacidad de respuesta según el GE en el pretest alcanzó un nivel muy satisfactorio en un 35%, totalmente satisfactorio en el 25% y satisfactorio en el 23%. Con la aplicación del postest el nivel totalmente satisfactorio aumentó un 5% y el nivel satisfactorio un 8%. Así también, disminuyó el porcentaje del nivel nada satisfactorio en un 5%.

En efecto, se confirma la teoría expuesta por Liao et al. (2003) Nonaka y Takeuchi (1995) en la cual se dirigen los saberes, experiencias, destrezas y capacidades, hacia la efectividad en los procesos de comunicación y atención, priorizando el uso de herramientas tecnológicas. Además, se reconoce el valioso uso de las estrategias proactivas, que optimizan la aceleración de los procesos con un sentido de excelencia, reduciendo posibilidad de insatisfacción y reclamos (Demuner et al., 2018).

Al comprobar la hipótesis específica 2 (tabla 11), mediante el estadístico U de Mann-Whitney, en el pretest se obtuvo un valor de 135,000 y el Sig. 0,000, lo que demostró que el GC antes del programa presentaba mejores niveles que el GE; en cuanto a los resultados del postest se logró evidenciar un avance significativo en el grupo experimental, demostrando una mejoría significativa de la dimensión capacidad de respuesta en comparación con el grupo control que no presentó avances significativos. Del mismo modo Lozada (2017) concuerda que el modelo de gestión tiene un efecto directo sobre la capacidad de respuesta, el cual se justifica en la disposición de los empleados por atender con eficiencia a los usuarios, esta información se comprobó mediante la prueba t de muestras emparejadas, cuyo valor fue 3,68 y el Sig. 0,021. Así también se coincide con Burgos & Morocho (2020) que determinó mediante el valor $p=0,000$ un efecto directo de la satisfacción del cliente en la capacidad de respuesta. De la misma manera, se coincide con Castillo (2016) que también confirmó la relación de la capacidad de

respuesta con la satisfacción de los usuarios según el Sig. 0,016 con lo que se determinó el efecto positivo y directo.

La comprobación del efecto directo que ejerce el modelo de gestión en la capacidad de respuesta, se relaciona con los resultados de Burgos & Morocho (2020) los que confirmaron la estrecha y directa relación entre la satisfacción sobre el modelo de gestión y la capacidad de respuesta que se brinda a los usuarios, en efecto el valor obtenido fue Sig.= 0,000. De esta manera, se concuerda con el concepto de Torres & Vásquez (2015) que explican que la capacidad de repuesta se caracteriza por la agilidad y la eficiencia, lo que a al usuario mayor satisfacción, al igual que Salazar & Cabrera (2016) que también relacionan la capacidad de respuesta con la eficiencia, agregándole la atención amable y oportuna.

Objetivo específico 3:

Los resultados obtenidos referentes a la dimensión seguridad en el postest por el GC estuvieron ubicados de manera permanente en el grado medio y cuyo valor fue de 78,13% en cuanto a la puntuación del GE obtuvieron una gran mejoría con el 82,61% (tabla 7 y figura 5). Cabe mencionar que estos valores están relacionados con los del trabajo investigativo de Basantes (2017) en la que se calificó a la seguridad con un nivel bueno según el 50%. Así mismo, se establece relación con el estudio de Macías (2018), en el que la dimensión seguridad obtuvo una mejor puntuación (6,09) calificada como de muy buena calidad. Al respecto se concluye que la aplicación de un modelo de gestión innovador, aumenta la seguridad y genera un alto grado de satisfacción en los clientes.

Al respecto se confirma lo expuesto por Fazlida & Said (2015) quien afirma que la seguridad es un factor primordial para la estabilidad de la institución, pues esta cumple un rol importante en la conservación e integridad de los datos, por ende, cuando la gestión garantiza confiabilidad en la información, el cliente o usuario siente un alto grado de satisfacción.

Mientras que Nieves & Dempsey (2017) argumenta que la seguridad es un indicador que se valora mediante el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la competitividad de las acciones ejercidas en la organización. Un

modelo de gestión seguro, se reconoce por la calidad de organización de los miembros de la institución y orientación hacia un solo objetivo, sobre el cual todos suman sus esfuerzos y comparten responsabilidades.

Al comprobar la hipótesis específica 3 (tabla 12), mediante el estadístico U de Mann-Whitney, en el pretest se obtuvo un valor de 340,000 y el Sig. 0,628, lo que demostró que el GC antes del programa presentaba niveles similares al GE; en cuanto a los resultados del postest se logró evidenciar un avance significativo en el GE superior al pretest con un rango promedio de 12,82, demostrando una mejoría significativa, en contraste con el GC que no mejoró sus niveles de seguridad en las gestorías.

Este trabajo tiene similitud a la investigación de Basantes (2017) quien concluyó a través del valor Sig.= 0,000 que se contrastó que al existir en los usuarios mayor seguridad, aumenta sucesivamente su grado de satisfacción, es decir que, la seguridad en la gestión, influye directamente sobre la satisfacción. También se concuerda con Lozada (2017) quien comprobó que el modelo de gestión tuvo un efecto positivo sobre la seguridad, aumentando la satisfacción de los clientes, así como el nivel de confianza en la ejecución de trámites y transacciones realizadas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó, que mediante la implementación del modelo de gestión universitaria se logró mejorar en un nivel alto la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021, esto se demostró mediante la prueba U de Mann-Whitney, donde el grupo que participó en la intervención, antes de la aplicación del modelo de gestión alcanzó un rango promedio de 19,96 y después obtuvo un rango de 41,98; así también se comprobó una diferencia significativa entre el GC y el GE mediante el postest. Los resultados son consistentes con el análisis descriptivo donde mediante el postest prevaleció en el GC la categoría baja con un 81,25% y en el GE prevaleció la categoría alta con un 78,26%. Es así, que se demostró que el modelo de gestión universitaria tiene un efecto sobre la calidad de servicio.
2. Se estableció, que a través de la implementación del modelo de gestión universitaria se logró mejorar en un nivel alto la fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021, esto se demostró mediante la prueba U de Mann-Whitney, donde el grupo que participó en la intervención, antes de la aplicación del modelo de gestión alcanzó un rango promedio de 27,33 y después obtuvo un rango de 41,39, así también se comprobó una diferencia significativa entre el GC y el GE mediante el postest. Los resultados son consistentes con el análisis descriptivo donde mediante el postest prevaleció en el GC la categoría media con un 87,5% y en el GE prevaleció la categoría alta con un 86,96%. Es así, que se demostró que el modelo de gestión universitaria tiene un efecto sobre la fiabilidad de las gestorías de posgrado.
3. Se comprobó, que a través de la implementación del modelo de gestión universitaria se logró mejorar en un nivel alto la capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021, esto se demostró mediante la prueba U de Mann-Whitney, donde el grupo que participó en la intervención, antes de la aplicación del modelo de gestión alcanzó un rango promedio de 17,28 y después obtuvo un rango de 41,52,

así también se comprobó una diferencia significativa entre el GC y el GE mediante el posttest. Los resultados son consistentes con el análisis descriptivo donde mediante el posttest prevaleció en el GC la categoría media con un 81,25% y en el GE prevaleció la categoría alta con un 78,26%. Es así, que se demostró que el modelo de gestión universitaria tiene un efecto sobre la capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado.

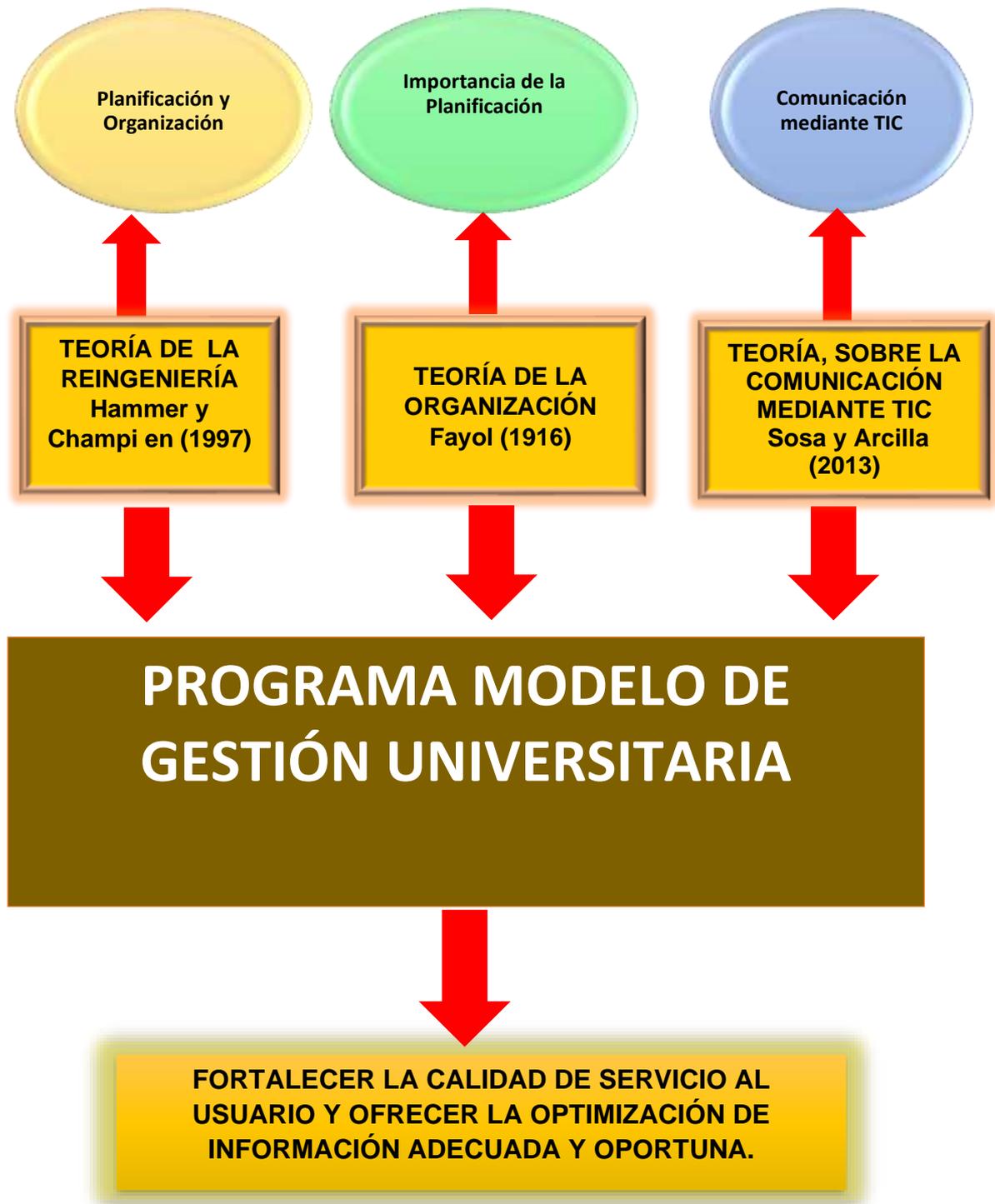
4. Se comprobó, que a través de la implementación del modelo de gestión universitaria se logró mejorar en un nivel alto la seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021, esto se demostró mediante la prueba U de Mann-Whitney, donde el grupo que participó en la intervención, antes de la aplicación del modelo de gestión alcanzó un rango promedio de 29,22 y después obtuvo un rango de 42,04, así también se comprobó una diferencia significativa entre el GC y el GE mediante el posttest. Los resultados son consistentes con el análisis descriptivo donde mediante el posttest prevaleció en el GC la categoría media con un 81,25% y en el GE prevaleció la categoría alta con un 82,61%. Es así, que se demostró que el modelo de gestión universitaria tiene un efecto sobre la seguridad de las gestorías de posgrado.

VII. RECOMENDACIONES

- Se exhorta al grupo gestor de la Unidad de Posgrado de la Universidad de Guayaquil, sistematizar acciones de mejora continua que permitan extender el modelo de gestión en función a las necesidades y debilidades identificadas, puesto que se logró determinar que mediante la aplicación de estrategias innovadoras mejora elocuentemente la calidad de servicio, aumentando el nivel de agrado a los usuarios.
- Se propone a los directivos de cada área departamental de la Unidad de Posgrado de la Universidad de Guayaquil, tomar como referente de análisis los resultados de la evaluación del modelo de gestión propuesto en el presente estudio, para realizar un planteamiento estratégico que favorezca el alcance de las metas establecidos en el plan operativo anual, centrándose en el cumplimiento de las obligaciones, solución inmediato de problemas, atención eficiente de las necesidades y cumplimiento de expectativas.
- Se recomienda al personal del departamental de la Unidad de Posgrado de la Universidad de Guayaquil, trabajar comunitariamente en la evaluación de las actividades propuestas para la gestión eficiente y la práctica de valores institucionales que orienten hacia la capacidad de respuestas inmediata, incorporando estrategias que promuevan el trabajo en equipo, compromiso con la organización y la calidad en el servicio.
- Se sugiere al equipo gestor de la Unidad de Posgrado de la Universidad de Guayaquil, realizar un seguimiento de las actividades propuestas en el plan de modelo de gestión que permitía identificar los riesgos en las diferentes áreas, a fin de optimizar la seguridad en los procesos de gestión de calidad.

VIII. PROPUESTA

Esquema Teórico de la propuesta



Título:

Programa Modelo de Gestión Universitaria para fortalecer la calidad de servicio

Justificación:

El desarrollo y la ejecución del Programa Modelo de Gestión Universitaria busco fortalecer la calidad de servicio en las gestorías de posgrado y optimizar información adecuada y oportuna mediante la importancia de la planificación y organización basada en la gestión administrativa y económica Además la comunicación mediante TIC pretendió dar herramientas alternativas de almacenaje y distribución de la información, compartir archivos digitales y organizar el trabajo. Así mismo conocer otras plataformas virtuales y saber las ventajas de las videoconferencias en tiempo sincrónico y asincrónico para interactuar con los usuarios. Por otra parte se buscó motivar a los participantes para que desempeñe sus funciones con empatía, optimismo y participen en las capacitaciones generadas por el departamento de recursos humanos y desenvolverse en el entorno laboral.

Fundamento Filosófico, la aplicación del Programa Modelo de Gestión Universitario permitió que el personal administrativo de las gestorías de posgrado estimulen su crecimiento personal en un ambiente de calidad y calidez y evite una desmotivación laboral generando un trabajo en equipo (Crissien Borrero et al., 2019) El ser humano necesita desarrollar su crecimiento profesional a través de la educación continua para generar productividad y armonía laboral basado en la reingeniería.

Fundamento Teórico La presente investigación se sustenta en la Teoría de la Reingeniería, Hammer y Champi en (1997) quienes afirman que es necesario realizar una reestructuración basadas en los diversos procesos (mallas curriculares, sistemas de organización, infraestructura y elemento humano) todos estos elementos deben fusionarse con las TIC y estar acorde a los procesos de modernización brindando un mejor servicio (Villasmil Molero & Crissien Borrero, 2015).

Fundamentación Psicopedagógico

Los procesos institucionales están enmarcados en la planificación, la misma que permite reestructurar y organizar las funciones del elemento humano para cumplir los objetivos propuestos. Donde sus participantes mantienen buenas relaciones interpersonales a través de la comunicación asertiva generando un clima laboral armónico académica (Almanza, Rebeca;Calderón, Patricia & Vargas, 2018)

Objetivo General: Adquirir estrategias de gestión universitaria para desarrollar la calidad de servicio.

Objetivos Específicos: Aplicar estrategias de gestión universitaria para desarrollar la fiabilidad. Emplear estrategias de gestión universitaria para desarrollar la capacidad de respuesta. Y utilizar estrategias de gestión universitaria para desarrollar la seguridad.

Base legal o Normatividad

La Constitución de la República del Ecuador. Art.351, (Regula el sistema Universitario), Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Universidad de Guayaquil 2020,4.1.3.8. Gestión de Posgrado (Facultad/Atribuciones- Responsabilidades- Productos y servicios) ,4.1.4.8. Gestión de Posgrado (Carrera/Atribuciones- Responsabilidades- Productos y servicios) ,4.1.4.8.1, Gestión de Programa de Posgrado. (Atribuciones- Responsabilidades- Productos y servicios)

Estrategia: el Modelo de Gestión Universitaria consistió en crear 12 sesiones que fueron estructuradas previamente planificadas acorde a la didáctica. Estas sesiones tuvieron como procesos 3 momentos: Inicio (Presentar las políticas de Webinar, conocer el objetivo y analizar video de reflexión), Desarrollo (Presentación de la temática de estudio y analizarlas) y Cierre (Realizar actividades de reflexión-participación mediante organizadores gráficos y valorarla sesión mediante rubrica de cuestionario online), en tiempo sincrónico y asincrónico

Cronograma de Actividades

N°	Actividades	MES Y SEMANAS																
		Septiembre				Octubre				Noviembre								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Revisión de Literatura																	
2	Planificación y Organización del Programa																	
4	Pretest (Evaluación de entrada)																	
5	Sesión N°1- Importancia de la Planificación y de la Organización																	
6	Sesión N°2- Influencia de las Autoridades Académicas																	
7	Sesión N°3- Gestión Administrativa y Económica																	
8	Sesión N°4- Importancia de las Técnicas de la Comunicación																	
9	Sesión N°5- Herramientas de Almacenaje y Distribución de la Información																	
10	Sesión N°6- Herramientas para compartir Archivos Digitales y Organizar el Trabajo																	
11	Sesión N°7- Herramienta y Aplicación para Videoconferencia																	
12	Sesión N°8- El Rol y la Motivación en el Elemento Humano																	
13	Sesión N°9- Optimización del Recurso Humano para la Planificación																	
14	Sesión N°10- Capacitación Permanente																	
15	Sesión N°11- Orientación y Asistencia Mediante Reuniones																	
16	Sesión N°12- Aprobación de Perfiles																	
17	Aplicación del Posttest																	

Fuente: Elaboración propia basada en el Modelo de Gestión Universitaria.

Evaluación: La valoración del programa se generó en 3 momentos: como primer momento los participantes analizaron ,socializaron y concienciaron mediante video reflexivo la importancia de cada temática como un segundo momento en el desarrollo de los temas mediante preguntas orientadoras y organizadores mentales , generando sus opiniones con aportes significativos y un tercer momento mediante la motivación hacia la participación activa por medio de preguntas-respuestas y un cuestionario online con preguntas dicotómicas se evaluó la metodología de cada sesión.

SESIONES DE TRABAJO:

Sesión 1. IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN Y DE LA ORGANIZACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIARIOS	PERSONAL ADMINISTRATIVO (G.E.)
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs. GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	16-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Los participantes reconocen la importancia de una adecuada planificación y organización desde el contexto universitario para mejorar la calidad de servicio de atención a los usuarios.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none">- Presentar Políticas de Webinar (normas de participación)- Dar a conocer objetivo de la socialización.- Analizar el video reflexivo: Importancia de la planificación. Enlace: https://youtu.be/84-V9iFF-YY Dialogo dirigido acerca del video.	Webinar Zoom Diapositivas Video	10´
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none">- Presentar la temática objeto de estudio.- Presentar diapositiva con los diferentes componentes de la planificación y organización.	Webinar Zoom Diapositivas	25´

	<ul style="list-style-type: none"> - Relación de la temática con la teoría de Taylor -Analizar componentes de la planificación y organización universitaria. -Áreas de impacto social - Fases del proceso de planificación -Organización Funcional -Esquema de organigrama - Destacar la importancia de la planificación para desarrollar competencias en el ámbito universitario. - Analizar la complejidad de la Universidad como organización. 	Preguntas orientadoras	
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer los procesos de gestión a través una correcta planificación y organización mediante cuestionario interactivo enviado en el chat a los participantes:https://quizizz.com/admin/quiz/5c5b1df13a5dd8001af1fe6d/planeacion-y-organizacion - Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom: https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A 	<p>Webinar</p> <p>Cuestionario en Quizzis</p> <p>Cuestionario en línea</p>	10´

Sesión 2. INFLUENCIA DE LAS AUTORIDADES ACADÉMICAS

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIARIOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO (G.E.)
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:17-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Reconocen los roles y funciones de la autoridad académica en concordancia con la normativa legal y buen liderazgo para mejorar la gestión administrativa.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar Políticas de Webinar (normas de participación) - Dar a conocer objetivo de la socialización. - Analizar el video reflexivo: Influencia de un Líder Académico enlace:https://youtu.be/hHW4fvxSd6U Conceptualizar: ¿Quiénes son las autoridades académicas U.G.? Mencionar sus funciones. 	Webinar Zoom Video Diapositivas Preguntas Orientadoras	10´
Desarrollo	Presentar diapositivas -Identificar a las autoridades académicas según la LOES.	Webinar Zoom LOES Diapositivas	25´

	<p>-Identificar roles y funciones de las autoridades académicas según normativa legal.</p> <p>-Relación de la temática con la teoría de la organización. Fayol</p> <p>-Analizar características del perfil de la autoridad académica según modelos de Liderazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Líder Visionario. - Líder Afiliativo - Líder Democrático - Líder Controlador. - Entrenador Personal. - Autoritario. <p>-Resultados de un correcto liderazgo en la gestión universitaria.</p>		
Cierre	<p>-Crea tu avatar para definir un estilo de liderazgo con el que te identifiques.</p> <p>Enlace: Enviado a participantes mediante zom:https://quizizz.com/admin/quiz/5db1ad0a224473001a3ea726/tu-avatar</p> <p>-Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom: https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A</p>	<p>Webinar</p> <p>Cuestionario en Quizzis</p> <p>Cuestionario en línea</p>	10´

Sesión 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIARIOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO G.E.
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs. GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:18-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Proponen alternativas de solución ante situaciones que interfieren en la gestión administrativa mediante la socialización de teorías relacionadas al tema con el fin de mejorar competencias de la autoridad académica.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none">- Presentar Políticas de Webinar (normas de participación)- Dar a conocer objetivos de la socialización. Analizar el video reflexivo: Rompe las cadenas de la corrupción enlace: https://youtu.be/T5SwvUeBYHI Debate: ¿Cómo debe actuar la autoridad para realizar una buena Gestión Administrativa y Económica? Y acabar con actos indeseados.	Webinar Zoom Diapositivas Video Preguntas orientadoras	10´

Sesión 4. IMPORTANCIA DE LAS TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN DIGITAL

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIADOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO G.E.
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs. GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:20-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Los participantes reconocerán la importancia de la comunicación digital por medio del uso adecuado de las TIC y las teorías que las sustentan para generar un cambio en el uso de la información digital y viabilizar la información con sus usuarios.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar Políticas de Webinar (normas de participación) - Dar a conocer objetivos de la socialización. Analizar el video reflexivo: Historia de la comunicación. Enlace: https://youtu.be/YO9ziLfBOn8 Debate: ¿La Universidad cuenta con un software de atención al usuario?	Webinar Zoom Diapositivas Video Pregunta orientadora	10´
Desarrollo	Conocer la temática de estudio: <ul style="list-style-type: none"> - Agentes virtuales - Aportes de Investigación 	Webinar Zoom Diapositivas	25´

	<ul style="list-style-type: none"> - Aporte teórico: Comunicación mediante TIC - Teoría de la Reingeniería - Video Reflexivo: La importancia de la comunicación digital enlace: https://youtu.be/Tne-K6mddA4 	Video	
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar el uso adecuado de las técnicas de comunicación en la Universidad. - Propuestas - Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom: https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A 	Webinar Organizador grafico Cuestionario en línea	10´

Sesión 5. HERRAMIENTAS DE ALMACENAJE Y DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIARIOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO G.E.
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:22-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Proponen herramientas de almacenaje y distribución de la información como opciones de solución ante situaciones que interfieren en la gestión administrativa con el fin de fortalecer las competencias profesionales.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar Políticas de Webinar (normas de participación) - Dar a conocer objetivos de la socialización. Analizar el video reflexivo Enlace: https://youtu.be/Lcrvgby_8E8 Debate: ¿Qué tan segura la información en la nube de almacenamiento?	Webinar Zoom Diapositivas Video Pregunta orientadora	10´
	Presentar tema de la sesión. Conocer herramientas de almacenamiento virtual. <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de Almacenaje 	Webinar Zoom Diapositivas	25´

Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de Herramientas de Almacenaje para almacenar información virtual. - (¿Cómo funciona una Universidad Virtual?) - (¿Cómo deben funcionar las aulas virtuales?) - (¿Importancia de actualizar un campo virtual?) - ¿Beneficio de la teleformación? - https://www.uteg.edu.ec/campus-virtual-uteg/ - Necesidad de aplicar multimedia e Hipermedia. 	<p>Cuadro Comparativo</p> <p>Video</p>	
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> - Reflexionar sobre las herramientas de Almacenaje que posee la Universidad. - Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom: https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A 	<p>Webinar Almacenaje</p> <p>Cuestionario en línea</p>	10´

Sesión 6. HERRAMIENTAS PARA COMPARTIR ARCHIVOS DIGITALES Y ORGANIZAR EL TRABAJO

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIARIOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO G.E.
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:22-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Los participantes identificarán herramientas para compartir archivos digitales y organizar el trabajo administrativo a través de las aplicaciones digitales con el fin de brindar calidad de servicio a los usuarios.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar Políticas de Webinar (normas de participación) - Dar a conocer objetivos de la socialización. Presenta de video: Uso de la tecnología. Enlace: https://youtu.be/Pu9V6WpO8-Q Dialogo dirigido acerca del video.	Webinar Zoom Diapositivas Video	10´
	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar la temática objeto de estudio. - Presentar diapositiva con las herramientas compartir archivos digitales: We Transfer. Send ThisFile Ydray Smash	Webinar Zoom Diapositivas	25´

Desarrollo	<p>MailBigFile. Filemail DropSend Transfer Now No File.io Fastest Fish Instant.io Volafile Toffe Share</p> <p>-Video: Servicios on line enlace: https://www.xataka.com/servicios/21-servicios-gratis-para-enviar-archivos-grandes</p>	Video	
Cierre	<p>- Identificar mediante FODA la utilidad de las actuales herramientas digitales que posee la Universidad.</p> <p>- Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom: https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A</p>	Webinar Cuadro comparativo Cuestionario en línea	10´

Sesión 7. HERRAMIENTA Y APLICACIÓN PARA VIDEOCONFERENCIA

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIARIOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO G.E.
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:23-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Los participantes conocerán las ventajas y desventajas de las herramientas y aplicación para videoconferencia utilizadas en el contexto universitario mediante el análisis entre los usuarios con el fin de viabilizar la información.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar Políticas de Webinar (normas de participación) - Dar a conocer objetivos de la socialización. Presentación de video enlace: " https://youtu.be/DLrWJ1iTexE Dialogo dirigido acerca del video.	Webinar Zoom Diapositivas Video	10´
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar la temática objeto de estudio. - Presentar diapositiva sobre las funciones de las herramientas de videoconferencia: Ventajas Desventajas Meet	Webinar Zoom Diapositivas	25´

	Teams Zoom Jitsi Meet Cisco Webex Meetings		
Cierre	-Realizar un cuadro comparativo sobre las herramientas de videoconferencia que tiene la institución y las presentadas - Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom: https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A	Webinar Cuadro comparativo Cuestionario en línea	10´

Sesión 8. EL ROL Y LA MOTIVACIÓN EN EL ELEMENTO HUMANO

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIADOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO G.E.
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:23-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Los participantes identificaran el rol y la motivación en el elemento humano mediante preguntas de análisis y reflexión con el fin de estimular la participación activa y mejorar el clima laboral.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar Políticas de Webinar (normas de participación) - Dar a conocer objetivos de la socialización. Presentación de video enlace: https://youtu.be/jb2pXZ9VVY4 Dialogo dirigido acerca del video.	Webinar Zoom Diapositivas Video	10´
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar la temática objeto de estudio. - Presentar diapositiva con el elemento humano y la motivación: Definición Importancia -Elementos que influyen en la motivación. -Influencia de la motivación en el personal humano. 	Webinar Zoom Diapositivas	25´

	-Efectos de la motivación en el recurso humano.		
Cierre	<p>Analiza ¿Cómo influye la motivación en el clima laboral?</p> <p>- Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom: https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A</p>	<p>Webinar Cuadro Comparativo Cuestionario en línea</p>	10´

Sesión 9. OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO PARA LA PLANIFICACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIADOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO G.E.
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:25-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Los participantes reconocerán la optimización del recurso humano para la planificación por medio de estrategias organizacionales para optimizar la función del elemento humano.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar Políticas de Webinar (normas de participación) - Dar a conocer objetivo de la socialización. - Analizar el video: El trabajo en equipo Enlace: https://youtu.be/nYhliYnTIUo Generar respuesta de la siguiente pregunta: ¿Por qué es importante la organización grupal?	Webinar Zoom Diapositivas Video Pregunta orientadora	10´
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar la temática objeto de estudio. - Presentar diapositiva sobre la planificación de los recursos humanos: (¿Qué se planifica en recursos humanos?) (¿Qué es planificación del personal?) (¿Qué es la organización del personal?) 	Webinar Zoom Diapositivas	25´

Cierre	<p>¿Defina cuál es la función del departamento de recursos humanos?</p> <p>-Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom: https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A</p>	<p>Organizador Grafico</p> <p>Cuestionario en línea</p>	<p>10´</p>
---------------	---	---	------------

Sesión 10. CAPACITACIÓN PERMANENTE

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIADOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO G.E.
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:25-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Los participantes reconocerán la importancia de la capacitación permanente por medio de la función realizada del departamento de recurso humano para fortalecer las competencias profesionales.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	- Presentar Políticas de Webinar (normas de participación) - Dar a conocer objetivo de la socialización. -Analizar el video: Sin disciplina ni esfuerzo no hay crecimiento no hay esfuerzo. enlace: https://youtu.be/UHaJPVtS2SI Opinar sobre el video	Webinar Zoom Diapositivas Video	10´

Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> -Presentar la temática objeto de estudio. -Presentar diapositiva capacitaciones permanentes: -Conocer sobre la capacitación permanente. -Objetivos de la capacitación en la organización -Capacitación como herramienta de la organización -Función del departamento de Recurso Humano. -Definición de los objetivos de RR.H.H. 	<p>Webinar Zoom</p> <p>Diapositivas</p>	25´
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> -Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom: https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A 	<p>Webinar</p> <p>Cuestionario en línea</p>	10´

Sesión 11. ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA MEDIANTE REUNIONES

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIADOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO G.E.
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:26-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Analizar la orientación y asistencia mediante reuniones por medio de uso de video reflexivo y conocer las ventajas de la temática con el fin de lograr la integración laboral.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar Políticas de Webinar (normas de participación) - Dar a conocer objetivos de la socialización. -Analizar el video: No es lo mismo ser un jefe que ser un líder. enlace:https://youtu.be/FFBrGFcgF_0 Analizar ¿Qué elementos consideras necesario para organizar una reunión? 	<ul style="list-style-type: none"> Webinar Zoom Diapositivas Video Pregunta Orientadora 	10´
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> -Presentar la temática objeto de estudio. - Requisitos para establecer una reunión: Un líder -Objetivos claros: Necesidad -Preparación 	<ul style="list-style-type: none"> Webinar Zoom Diapositivas 	25´

	<ul style="list-style-type: none"> -Participantes -Organización: -Control de los resultados: -Acta de la reunión -Ventajas de realizar reuniones: <ul style="list-style-type: none"> -Participación -Integración -Colaboración 		
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> -Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom: https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A 	<p>Webinar</p> <p>Cuestionario en línea</p>	10´

Sesión 12. APROBACIÓN DE PERFILES

I. DATOS INFORMATIVOS

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	: Universidad de Guayaquil
PAÍS-PROVINCIA-CANTÓN	: Ecuador-Guayas-Guayaquil
BENEFICIADOS	: PERSONAL ADMINISTRATIVO G.E.
DOCENTE RESPONSABLE	: Mgs GONZALO OROZCO VILEMA
FECHA	:26-10-2021

II. LOGROS ESPERADOS

Aprendizajes logrados	Los participantes analizarán los tipos de perfiles profesionales con el propósito de encaminar sus funciones hacia el perfil idóneo.
Actitudes	Participación activa de los beneficiarios.

III. SECUENCIA DIDÁCTICA

Procesos	Estrategias/Actividades	Recursos	Tiempo
Inicio	<ul style="list-style-type: none">- Presentar Políticas de Webinar (normas de participación)- Dar a conocer objetivos de la socialización.- Analizar el video: Empleados Felices enlace: https://youtu.be/KF7e1vu0Y-4Debate: ¿Cuál es razón para que los empleados quieran abandonar su puesto de trabajo?	Webinar Zoom Diapositivas Video Pregunta Orientadora	10´
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none">- Presentar la temática objeto de estudio. El perfil competitivo o ejecutor- ¿Qué es elaboración de perfiles profesionales?¿Cuáles son los tipos de perfiles profesionales?¿Cómo evaluar el perfil profesional?	Webinar Zoom Diapositivas	25´

Cierre	<p>¿Qué perfil profesional crees que es el idóneo, argumenta tu respuesta?</p> <p>-Llenar Rubrica de evaluación de cuestionario en línea mediante el uso del chat de zoom:</p> <p>https://forms.gle/XPhwJmmvi9vZmcA9A</p>	<p>Webinar Organizador Grafico Cuestionario en línea</p>	10´
---------------	---	---	-----

REFERENCIAS

- Acosta, L. A., Becerra, F. A., & Jaramillo, Y. D. (2017). Sistema de Información Estratégica para la Gestión Universitaria en la Universidad de Otavalo (Ecuador). *Formacion Universitaria*, 10(2), 103–112. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000200011>
- Aguirre, M. (2020). Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Profesional De Negocios Internacionales. In *Repositorio Institucional - UCV*.
- Albon, S. P., Iqbal, I., & Pearson, M. L. (2016). Strategic Planning in an Educational Development Centre: Motivation, Management, and Messiness. *Collected Essays on Learning and Teaching*, 9, 207. <https://doi.org/10.22329/celt.v9i0.4427>
- 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>
- Arias Parra, Alan, Cruz Pérez, Miguel & Pozo Vinueza, Mónica, A. J. A. (2018). *Information and Communication Technologies (ICT) as an Interdisciplinary Investigative Form with a Focus*. II, 20. <https://n9.cl/0k01q>
- Armada Ros, E. (2015). Universidad de Murcia [Tesis doctoral, mencion en actividad fisica y deporte]. Universidad de Murcia]. In *All rights reserved. IJES* (Vol. 281, Issue 4). <http://nadir.uc3m.es/alejandro/phd/thesisFinal.pdf%5Cnhttp://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Universidad+de+murcia#0>
- Bacallao, A. A. (2019). *La Evaluación Institucional de los Recursos Humanos en las Universidades Cubanas desde el Sistema de Gestión de los Recursos Humanos*. <https://www.eumed.net/actas/19/educacion/20-la-evaluacion-institucional-de-los-recursos-humanos.pdf>
- Barral Bejarano, S. C. (2018). *“Comunicación Interna y su Relación con el Compromiso Organizacional, del Personal Administrativo de una Institución*

Universitaria de los Olivos, 2018” [Facultad de Ciencias Empresariales, mención Licenciado en Administración]. Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23856>

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*.

Boon, C., Den Hartog, D. N., & Lepak, D. P. (2019). A Systematic Review of Human Resource Management Systems and Their Measurement. *Journal of Management*, 45(6), 2498–2537. <https://doi.org/10.1177/0149206318818718>

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>

Bustos Farías, E., Cerecedo Mercado, M. T., & García González, M. J. (2016). A knowledge management model for graduate development | Modelo de gestión de conocimiento para el desarrollo de posgrado: Estudio de caso. *Revista Electronica de Investigacion Educativa*, 18(1). <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v18n1/v18n1a9.pdf>

Cahuana Sánchez, J. H. (2016). *UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN ESCUELA DE POSGRADO*. Tesis de Maestría mención en Administración de Recursos]. Universidad Peruana Unión.

Cárdenas Pérez, A. (2016). Calidad en la Gestión Universitaria Ecuatoriana: Una búsqueda latente de eficiencia Educativa Ciencias de la Educación. *MULTICIENCIAS*, 16, 194–201. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90452745010.pdf>

- 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.
- Castro, J. C., Chimborazo, L., Guevara, P., & Toapanta, E. (2017). Strategies: A Model of University Management. *Journal of Service Science and Management*, 10, 132–149. <https://doi.org/10.4236/jssm.2017.102012>
- Caycay Arbieta, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que infuye en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima* [Tesis profesional, mencio licenciatura en Negocios Internacionales]. universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf
- Chen Quesada, E., Cerdas Montano, V. &, & Rosabal Vitoria, S. (2020). Pedagogical Management Models: Factors of Participation, Change, and Innovation in Costa Rican Educational Centers. *Revista Electrónica Educare*, 24(2), 1–29. <https://doi.org/10.15359/ree.24-2.16>
- Cindy Carriazo Diaz, Maura Perez Reyes, K. G. B. (2020). Educational Planning as a Fundamental Tool for Quality Education. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(1), 87–95. <https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.3907048>
- Cook García Blasquez, H. C. (2018). *Gestión Institucional y Calidad del Servicio Educativo según la percepción de los docentes de la Escuela Militar de Chorrillos – 2017* [Tesis Doctoral, con mención en Ciencias de la Educación].Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter Del Magisterio Nacional]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2676>
- 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>

- Crissien Borrero, T. J., Javier;, V. R., Neira Rodado, D. &, & Turizo Martínez, L. G. (2019). Measuring the quality of management in education. *Profesional de La Informacion*, 28(6), 1–14. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.nov.04>
- 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>
- Eduardo Bustos Farías, E., Cerecedo Mercado, M. T., & García González, M. de J. (2016). *Modelo de gestión de conocimiento para el desarrollo de posgrado: estudio de caso A Knowledge Management Model for Graduate Development*. 18. <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/579>
- 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>
- Ganic, E., Babic ; Hodovic, V., & Arslanagic & Kalajdzic, M. (2017). Internal versus external service quality: reflections of employees and customers in the mirror. *Millenium - Journal of Education, Technologies, and Health*, 2(4), 23–32. <https://doi.org/10.29352/mill0204.02.00154>
- 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>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- 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>
- Jiménez, C., Araya, L., & Rojas, J. (2020). Calidad de servicio como área de investigación en educación superior. *Interciencia*, 45(7), 329–337.
- Jurado Paz, I. M. & Morán Vallejo, M. A. (2019). University Management of Social Innovation Promoted from Academic Spaces Related to Entrepreneurship, Research and Social Projection. *Revista De Investigación, Desarrollo E Innovación*, 9(2), 261–272. <https://doi.org/10.19053/20278306.v9.n2.2019.9161>
- Kamylla Santos da Cunha, Carolina Kahl;Koerich, Cintia;Guedes dos Santos, José Luís;De Melo Lanzoni, Gabriela Marcellino & Alacoque Lorenzini, E. (2017). University management: contributions for nurses who are faculty members and managers. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 70(5), 1069–1074. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0068>
- León Rodríguez, G. de la C. (2015). La Ciencia De Los Datos Y Su Impacto. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 2(1), 14. <https://www.proquest.com/openview/c35c739c6bd258013b8575fab99c9a5c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043236>

- 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>
- Moreno, M. P., González Baltazar, R., Aranda Beltrán, C., & Elizalde Núñez, F. (2018). Reliability and the Factorial Validity of the Instrument for Measuring Quality of Work Life “CVT-GOHISALO” (brief). *Barranquilla (Col.)*, 34(1), 68–75. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v34n1/2011-7531-sun-34-01-68.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.
- Muñoz Sánchez, H., Azabache Alvarado, K. &, & Quiroz, M. (2018). Validez y fiabilidad del Cuestionario de Violencia Escolar para Educación Secundaria CUVE3-ESO en adolescentes peruanos. *Revista de Psicología y Educación - Journal of Psychology and Education*, 13(2), 142. <https://doi.org/10.23923/rpye2018.01.165>
- 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>
- Ortíz Pérez, Aniuska, Pérez Campaña Marisol, V. Z. R. (2019). Issn 2659- 5494. *Gestión Universitaria Con Enfoque de Procesos*, 1–12. <https://www.eumed.net/rev/rilco/03/gestion-universitaria.html>
- 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>
- Pérez Martínez, A., Rodríguez Fernández, A., & Hinojosa de Aguilar, S. (2018). Gobernanza Universitaria y valores: la función de control en la Gestión Universitaria. *Revista Opción*, 34(86), 176–200. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338173>
- 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.
- Quijije Alvarado, J., & Quijije Alvarado, K. (2019). Caracterización de la gestión universitaria dentro de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), Ecuador. *Industrial Data*, 22(1), 133–152. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16531>
- Ramírez Mera, U. T. G. (2019). Vista de Seguridad y fiabilidad en la gestión de la información de los entornos personales de aprendizaje (PLE) en la Educación Superior. *E-ISSN 1135-9250 EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa. Número 70: Octubre - Diciembre 2019*.

<https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/1435/703>

Romero Robles, P. J. (2017). *La planificación estratégica y su influencia en la calidad de la gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo* [Tesis doctoral, mención en Educación]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6533/Romero_rp.pdf?sequence=3&isAllowed=y

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://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Vpsanchez/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>

- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M. H., & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2), 82–89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Toala Toala, G. M. L. (2017). Impacto de la gestión de la calidad universitaria sobre la formación del profesional en administración en la educación superior pública en el contexto manabita, Ecuador [Tesis doctoral , mencion en Ciencias Administrativas]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. In *Facultad de Ciencias Administrativas Unidad de Posgrado* (Issue acultad de Ciencias Administrativas Unidad de Posgrado). http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6789/Toala_tg.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Toledo, B. (2020). Modelo de gestión educativa para programas en modalidad virtual de aprendizaje. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2). <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32442>
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. (2015). *Modelos de Evaluacion de Calidad de Servicios: Caracterizacion y Analisis*. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64/39>
- Vallaey, F., & Juliana, R. Á. (2018). University Social Responsibility. Approach to Conceptual Preferences of University Students. *Educacion XX1*, 22(1), 93–116. <https://doi.org/10.5944/educxx1.19442>
- Varela-Ordorica, S. A., & Valenzuela-González, J. R. (2020). Use of information and communication technologies as a transversal competence in initial teacher training. *Revista Electrónica Educare*, 24(1), 1–20. <https://doi.org/10.15359/ree.24-1.10>
- Veliz-Briones, V. F., Alonso-Becerra, A., Fleitas-Triana, M. S., & Alfonso-Robaina, D. (2016). Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso. *Revista Electrónica Educare*, 20(3), 1. <https://doi.org/10.15359/ree.20-3.23>

- Ventura-León, J. L. (2017). Intervalos de confianza para coeficiente Omega: Propuesta para el cálculo. *Adicciones*, 30(1), 77. <https://doi.org/10.20882/adicciones.962>
- Villalba Benítez, E. F. (2017). *Challenges of university management: Reflections on practices and trends in Paraguay*. file:///C:/Users/Gonzalo/Downloads/antecedente 2.pdf
- Villasmil Molero, M., & Crissien Borrero, T. (2015). Cambio de paradigma en la Gestión Universitaria basado en la teoría y praxis de la reingeniería. *Económicas CUC*, 36(1), 127–142. <https://doi.org/10.17981/econcuc.36.1.2015.9>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Autor: Orozco Vilema|Gonzalo Ernesto

Título: Modelo de Gestión Universitaria en la calidad de servicio en las Gestorías de Posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente: Gestión Universitaria	Se denomina gestión a las diversas misiones que se deben cumplir en alguna institución, las que son dinámicas, flexibles y cuyo resultado deberán de lograr objetivos que sirvan para el desarrollo del mismo(Pared es, 2019)	Es el conjunto de las distintas actividades administrativas basadas en la planificación y organización, que se vinculan con las TIC para desarrollar competencias en el personal del Recurso Humano Institucional	Dimensión 1: Planificación y organización. Es la capacidad de fijar metas y prioridades a la hora de realizar una tarea, desarrollar un área o un proyecto conviniendo la acción, los plazos y los recursos que se deben utilizar. (Martínez García, 2014)	Indicador 1: Importancia de la Planificación y de la Organización Indicador 2: Influencia de las Autoridades Académicas Indicador 3: Gestión administrativa y Económica.	De intervalo
			Dimensión 2: Comunicación mediante TIC Son el resultado de poner en interacción la informática y las telecomunicaciones. Todo, con el fin de mejorar el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información. (Cook García Blasquez, 2018)	Indicador 1: Importancia de las técnicas de comunicación digital Indicador 2: Herramientas de almacenaje y distribución de la información Indicador 3: Herramientas para compartir archivos digitales y organizar el trabajo Indicador 4: Herramientas y aplicaciones para videoconferencia.	
			Dimensión 3: Recursos humanos Organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad. (Arapé Valecillos, 2015)	Indicador 1: El rol y la motivación en el elemento humano Indicador 2: Optimización del Recurso Humano para la planificación Indicador 3: Capacitación permanente Indicador 4: Orientación y asistencia mediante reuniones Indicador 5: Aprobación de perfiles	

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente (VD): Calidad de servicio	Se basa en la diferenciación entre lo que se puede constatar de manera real por medio de todos los usuarios y la satisfacción con la solución de alguna duda o inquietud que hayan tenido.(Paredes, 2019)	Se basa en como el usuario va a calificar la atención que se le brinda en una organización o entidad y si esta fue positiva o negativa, y se considerará el tiempo para solucionarlo, así mismo cuan fiable fue la información requerida y cuan seguro es su respuesta	<p>Dimensión 1:</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Se define como la probabilidad de que un bien funcione adecuadamente durante un período determinado bajo condiciones operativas específicas. (Cook García Blasquez, 2018)</p>	<p>Indicador 1: Atención de los usuarios</p> <p>Indicador 2: Utilidad de la información</p> <p>Indicador 3: Imparcialidad para el uso adecuado de la información</p> <p>Indicador 4: Verificabilidad de la información</p>	De intervalo
			<p>Dimensión 2:</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Se define como la disposición que tiene la universidad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio excelente. (Paredes, 2019)</p>	<p>Indicador 1: Amabilidad</p> <p>Indicador 2: Tiempo adecuado de atención al usuario</p> <p>Indicador 3: Uso de TIC</p>	
			<p>Dimensión 3:</p> <p>Seguridad</p> <p>Significa que un dispositivo o mecanismo está diseñado para evitar riesgos o garantizar el buen funcionamiento. (Arapé Valecillos, 2015)</p>	<p>Indicador 1: completa y pertinente</p> <p>Indicador 2: Solución de problemas informativos</p> <p>Indicador 3: Información confiable</p> <p>Indicador 4: Buen funcionamiento</p> <p>Indicador 5: Evita riesgo</p>	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO						
Dimensiones / Indicadores / Ítems		Escala				
		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
Dimensión 1: Fiabilidad						
Indicador: Atención a usuarios						
1	¿Tiene usted la oportunidad de ofrecer una atención adecuada desde el departamento de posgrado?	1	2	3	4	5
2	¿Consideras que la atención que usted ofrece a los usuarios es oportuna dentro del departamento de posgrado?	1	2	3	4	5
Indicador: Utilidad de la información						
3	¿La información que le remiten a usted es útil para sus labores dentro del departamento de posgrado?	1	2	3	4	5
4	¿Consideras que la información que usted ofrece es útil para los usuarios?	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
Indicador: Amabilidad						
5	¿Consideras que el trato en tu entorno laboral es amable?	1	2	3	4	5
6	¿Consideras que la amabilidad dentro de tu área de trabajo es un factor preponderante en tu desarrollo laboral?	1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que es necesario que se inculque la amabilidad entre el personal que labora dentro del departamento de posgrado?	1	2	3	4	5
8	¿Cuando le imparten algún tipo de información se la comparten con amabilidad?	1	2	3	4	5
9	¿Es tratado dentro del departamento de posgrado con empatía?	1	2	3	4	5
10	¿Consideras que la amabilidad debe de ser un valor constante dentro de tu ámbito laboral?	1	2	3	4	5
Indicador: Tiempo de atención al usuario						
11	¿A usted le atienden el tiempo necesario para cubrir sus inquietudes relacionadas a su área de trabajo?	1	2	3	4	5
12	¿Consideras que el tiempo para las capacitaciones sobre atención al usuario es su	1	2	3	4	5
Indicador: Uso de TIC						
13	¿Utilizas las TIC para poder mejorar tu trabajo en tu entorno laboral?	1	2	3	4	5
14	¿Utilizas las TIC para mejorar tu servicio hacia los usuarios?	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Seguridad						
Indicador: Información completa y pertinente						
15	¿Envías la información de manera íntegra a los usuarios utilizando las tecnologías?	1	2	3	4	5
16	¿La información remitida por las diversas áreas es oportuna?	1	2	3	4	5
Indicador: Solución de problemas informativos						
17	¿Utilizas alternativas viables dentro del departamento de posgrado para responder todas las preguntas de los usuarios de manera confiable?	1	2	3	4	5
18	¿Utilizas las bases de información de tu área de trabajo para solucionar problemas de manera clara?	1	2	3	4	5
Indicador: Información confiable						
19	¿La tecnología de información que utilizan en la actualidad dentro del departamento de posgrado genera confianza?	1	2	3	4	5
20	¿Utilizas algunas herramientas tecnológicas confiables para recabar la información de tu área de trabajo?	1	2	3	4	5

Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O JUICIO DE EXPERTOS																					
INSTRUMENTO DE VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO																					
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN												
				1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
CALIDAD DE SERVICIO (VD): Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Paredes, 2019)	Fiabilidad	Atención a usuarios	1	¿Tiene usted la oportunidad de ofrecer una atención adecuada desde el departamento de posgrado?								X		X		X					
			2	¿Consideras que la atención que usted ofrece a los usuarios es oportuna dentro del departamento de posgrado?										X		X		X			
		Utilidad de la información	3	¿La información que le remiten a usted es útil para sus labores dentro del departamento de posgrado?											X		X		X		
			4	¿Consideras que la información que usted ofrece es útil para los usuarios?											X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Amabilidad	5	¿Consideras que el trato en tu entorno laboral es amable?											X		X		X		
			6	¿Consideras que la amabilidad dentro de tu área de trabajo es un factor preponderante en tu desarrollo laboral?												X		X		X	
			7	¿Cree usted que es necesario que se incluya la amabilidad entre el personal que labora dentro del departamento de posgrado?												X		X		X	
			8	¿Cuando le imparten algún tipo de información se la comparten con amabilidad?												X		X		X	
			9	¿Es tratado dentro del departamento de posgrado con empatía?												X		X		X	
			10	¿Consideras que la amabilidad debe de ser un valor constante dentro de tu ámbito laboral?												X		X		X	
		Tiempo de atención al usuario	11	¿A usted le atienden el tiempo necesario para cubrir sus inquietudes relacionadas a su área de trabajo?												X		X		X	
			12	¿Consideras que el tiempo para las capacitaciones sobre atención al usuario es suficiente?												X		X		X	
		Uso de TIC	13	¿Utilizas las TIC para poder mejorar tu trabajo en tu entorno laboral?												X		X		X	
			14	¿Utilizas las TIC para mejorar tu servicio hacia los usuarios?												X		X		X	
	Seguridad	Información completa y pertinente	15	¿Envías la información de manera íntegra a los usuarios utilizando las tecnologías?											X		X		X		
			16	¿La información remitida por las diversas áreas es oportuna?												X		X		X	
		Solución de problemas informativos	17	¿Utilizas alternativas viables dentro del departamento de posgrado para responder todas las preguntas de los usuarios de manera confiable?												X		X		X	
			18	¿Utilizas las bases de información de tu área de trabajo para solucionar problemas de manera clara?												X		X		X	
		Información confiable	19	¿La tecnología de información que utilizan en la actualidad dentro del departamento de posgrado genera confianza?												X		X		X	
			20	¿Utilizas algunas herramientas tecnológicas confiables para recabar la información de tu área de trabajo?												X		X		X	

Validación de instrumento por Experto 1

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la calidad de servicio.

Dirigido a: Personal docente y administrativo de la Universidad de Guayaquil, 2021.

Apellidos y nombres del evaluador: Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

Grado académico del experto evaluador: Doctor en Educación.

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativa (X)

Institución donde labora: Universidad César Vallejo.

Tiempo de experiencia profesional en el área: 7 años

Valoración:

Bueno	Regular	Malo
X		

Tumbes, junio del 2021



Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

DNI: 00244802

Experto 1

Validación de Instrumento por Experto 2

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la Calidad de Servicios, antes y después de aplicar la propuesta de Modelo de Gestión Universitaria.

Dirigido a: Personal docente y Administrativo de la Universidad de Guayaquil

Apellidos y nombres del evaluador: VELAZQUEZ ARAQUE LUIS

Grado Académico del experto evaluador: PhD

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativo (X)

Institución donde labora: Universidad de Guayaquil

Tiempo de experiencia profesional en el área: 16 años

Valoración:

Adecuado (X)	Poco adecuado ()	Inadecuado ()
--------------------------	-----------------------------	--------------------------

Guayaquil, 21 de junio del 2021.

LUIS ENRIQUE VELAZQUEZ ARAQUE
Digitally signed by LUIS ENRIQUE VELAZQUEZ ARAQUE
Date: 2021.06.27 19:27:00 -05'00'

PHD LUIS VELAZQUEZ ARAQUE

Cedula: 0960526512

Validación de Instrumento por Experto 3

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la Calidad de Servicios, antes y después de aplicar la propuesta de Modelo de Gestión Universitaria.

Dirigido a: Personal docente y Administrativo de la Universidad de Guayaquil

Apellidos y nombres del evaluador: LEÓN CÁCERES FELIPE MANUEL

Grado Académico del experto evaluador: Doctor en Ciencias Pedagógicas

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativo (X)

Institución donde labora: INSTITUTO UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA, UNIVERSIDA DE GUAYAQUIL.

Tiempo de experiencia profesional en el área: 13 Años

Valoración:

Adecuado (X)	Poco adecuado ()	Inadecuado ()
--------------------------	-----------------------------	--------------------------

Guayaquil, 21 de junio del 2021.



FELIPE MANUEL
LEON CACERES

PhD. FELIPE LEÓN CACERES

Cédula: 0918928064

Validación de Instrumento por Experto 4

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicios

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la Calidad de Servicios, antes y después de aplicar la propuesta de Modelo de Gestión Universitaria.

Dirigido a: Personal docente y Administrativo de la Universidad de Guayaquil

Apellidos y nombres del evaluador: PLACENCIO MACAS MARYORI SANDRA.

Grado Académico del experto evaluador: Doctora en Ciencias Pedagógicas

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativo (X)

Institución donde labora: INSTITUTO UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.

Tiempo de experiencia profesional en el área: 12 Años

Valoración:

Adecuado (X)	Poco adecuado ()	Inadecuado ()
--------------------------	-----------------------------	--------------------------

Guayaquil, 21 de junio del 2021.



MARYORI SANDRA
PLACENCIO MACAS

PhD. MARYORI SANDRA PLACENCIO MACAS

Cedula: 0913578266

Validación de Instrumento por Experto 5

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicio

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la Calidad de Servicios, antes y después de aplicar la propuesta de Modelo de Gestión Universitaria.

Dirigido a: Personal docente y Administrativo de la Universidad de Guayaquil

Apellidos y nombres del evaluador: Virgilio Alonso Ordóñez Ramírez

Grado Académico del experto evaluador: Doctor

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativo (x)

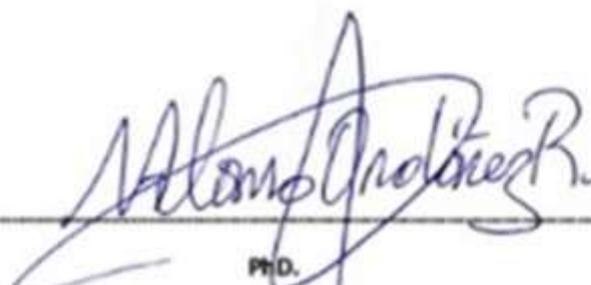
Institución donde labora: Universidad Politécnica Salesiana

Tiempo de experiencia profesional en el área: 20 años

Valoración:

Adecuado (x)	Poco adecuado ()	Inadecuado ()
--------------------------	-----------------------------	--------------------------

Guayaquil, 21 de junio del 2021.



PHD.
Cedula: 0909780850

Validación del programa por Experto 1

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL MODELO

Título: Modelo de Gestión Universitaria en la calidad de servicio en las Gestorías de Posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021

Indicadores	Criterios	Inadecuado					Medianamente adecuado					Adecuado					Muy adecuado					Totalmente adecuado					Observaciones
		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	45	50	55	60	65	66	71	76	81	86	85	90	95	100		
1. Claridad	Aspectos de Validación	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
	Las sesiones están formuladas con lenguaje apropiado.	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Las sesiones expresan conductas observables.																								86		
3. Actualidad	Las sesiones están adecuadas a las teorías, enfoques o modelos teóricos.															75											
4. Organización	Existe organización lógica entre las sesiones.																								91		
5. Suficiencia	Las sesiones comprenden los aspectos a necesarios a fortalecer.																								85		
6. Intencionalidad	Las sesiones valoran las dimensiones del tema.																								80		
7. Consistencia	Las sesiones están basadas en aspectos teóricos-científicos.																								90		
8. Coherencia	Las sesiones tienen relación con los indicadores de la variable independiente.																								96		
9. Metodología	Las sesiones responden al diseño de investigación metodológico.																								96		
10. Pertinencia	Las sesiones son útiles y adecuadas para modificar la variable dependiente.																								95		

INSTRUCCIONES: Esta ficha, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del programa que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 87 puntos (Totalmente adecuado)

Tumbes, 30 de setiembre de 2021.

Experto: Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros
 ORCID: 0000-0002-0429-294X
 Profesión: Docente
 DNI: 00244802
 Celular: 929923839



Firma del Experto 1

Validación del programa por Experto 5

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL PROGRAMA DEL MODELO DE GESTIÓN UNIVERSITARIA

Indicadores	Criterios	Mediamente adecuado					Muy adecuado					Totalmente adecuado					Observaciones						
		Inadecuado					Adecuado					Totalmente adecuado											
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Aspectos de Validación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
1. Claridad	Las sesiones están formuladas con lenguaje apropiado.																						
2. Objetividad	Las sesiones expresan conductas observables.																						
3. Actualidad	Las sesiones están adecuadas a las teorías, enfoques o modelos teóricos.																						
4. Organización	Existe organización lógica entre las sesiones.																						
5. Suficiencia	Las sesiones comprenden los aspectos a necesitarlos a fortalecer.																						
6. Intencionalidad	Las sesiones valoran las dimensiones del tema.																						
7. Consistencia	Las sesiones están basadas en aspectos teóricos-científicos.																						
8. Coherencia	Las sesiones tienen relación con los indicadores de la variable independiente.																						
9. Metodología	Las sesiones responden al diseño de investigación metodológico.																						
10. Pertinencia	Las sesiones son útiles y adecuadas para modificar la variable dependiente.																						

INSTRUCCIONES: Esta ficha, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del programa que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PROMEDIO: 94 puntos (Totalmente adecuado)

Guayaquil, 30 de septiembre de 2021.

Experto: Dr. VIRGILIO ALONSO ORDÓÑEZ RAMÍREZ

ORCID:

Profesión: Docente

DNI/CI: 0909780850

Celular: 0994532462


 Firma del Experto

Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad total

	Cronbach's α	McDonald's ω
scale	0.932	0.938

Confiabilidad por cada ítem

	Cronbach's α	McDonald's ω
Ítem 1	0.928	0.936
Ítem 2	0.929	0.937
Ítem 3	0.933	0.940
Ítem 4	0.931	0.939
Ítem 5	0.924	0.931
Ítem 6	0.929	0.936
Ítem 7	0.931	0.936
Ítem 8	0.924	0.932
Ítem 9	0.925	0.933
Ítem 10	0.934	0.942
Ítem 11	0.928	0.936
Ítem 12	0.930	0.937
Ítem 13	0.926	0.933
Ítem 14	0.927	0.934
Ítem 15	0.930	0.936
Ítem 16	0.926	0.934
Ítem 17	0.926	0.933
Ítem 18	0.927	0.933
Ítem 19	0.928	0.935
Ítem 20	0.927	0.934

Anexo 4. Autorización para la aplicación del instrumento



Oficio Nro. UG-CP-2021-0003-O

Guayaquil, 30 de julio de 2021

Asunto: SOLICITUD PARA DESARROLLAR EL PROYECTO DE INVESTIGACION: MODELO DE GESTIÓN UNIVERSITARIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS GESTORIAS DE POSGRADO: CASO UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, 2021.

Señor Doctor
Francisco Lenin Morán Peña, Ph.D.
Rector
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
En su Despacho

De mi consideración:

PhD Lenin Morán Peña
RECTOR UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Saludos

De mi consideración.-

Yo Gonzalo Ernesto Orozco Vilema con C.I.: 0909668725 doctorante de la asignatura **DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** del Doctorado en Ciencias de la Educación de la Universidad Cesar Vallejo Piura Perú, me encuentro desarrollando mi proyecto de investigación titulado: **Modelo de Gestión Universitaria en la calidad de servicio en las gestorias de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021**, bajo la asesoría del Dr. Víctor Cruz Cisneros, docente de la mencionada Universidad, solicito por su digno intermedio se sirva autorizar a quien corresponda se me brinde las facilidades para aplicar un instrumento de encuesta a una muestra de 21 personas **docentes-administrativos** para la aplicación de : **(prueba piloto, grupo de control y grupo experimental)** para comprobar la confiabilidad, la validez de criterio y la validez de constructo del instrumento construido para medir la variable dependiente de mi investigación. A su vez se sirva otorgarme por su digno intermedio por parte del rectorado una **carta de autorización para la ejecución del proyecto antes mencionado**, Requisito establecido por la Universidad Cesar Vallejo.

Sin otro particular me suscribo de usted nos sin antes expresar mi sentimiento de consideración y estima.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Mgs. Gonzalo Orozco V.
Cedula: 0909668725

Autorización para el desarrollo de investigación y la aplicación del instrumento

RECTORADO



OFICIO No. 0089-R-2021
Guayaquil, 09 de septiembre de 2021

Asunto: Carta de Autorización

Mgs.
Gonzalo Ernesto Orozco Vilema,

Presente. -

De mi consideración,

Por medio de la presente extendiendo un cordial saludo y a la vez comunico que su solicitud ha sido **APROBADA**, por tanto, tiene la apertura para realizar la investigación de su proyecto: **Modelo de gestión universitaria en la calidad de servicio en las Gestorías de Posgrado: Caso Universidad de Guayaquil, 2021** y el consentimiento para ejecutar la encuesta a gestores y personal administrativo de la institución.

Particular que comunico, para los fines correspondientes y agradezco la consideración a este proyecto que tiene como propósito mejorar la calidad de la Educación Superior.

Sin otro particular,

Atentamente,



FRANCISCO
LENIN MORÁN
PEÑA

Dr. Francisco Lenin Morán Peña, Ph.D.
RECTOR

Ciudadela Universitaria-Universidad de Guayaquil

¶ Av. Delta s/n y Av. Kennedy

● www.ug.edu.ec

Anexo 5. Consentimiento informado

Yo, **Enrique Tandazo Delgado**, docente de la Universidad de Guayaquil con cedula 0910017425 de 57 años de edad acepto de manera voluntaria que se me incluya como sujeto de estudio en la investigación denominada: : **Modelo de Gestión Universitaria en la calidad de servicio en las gestorias de posgrado: caso Universidad de Guayaquil,2021**.Dirigido por Mgs. Gonzalo Orozco Vilema con fines de investigación.

He recibido una explicación, clara del porqué del cuestionario virtual y el objeto de sus resultados, el mismo que no presenta riesgos, beneficios directos e indirectos de mi participación en el estudio y tampoco afecta a mi desempeño como docente de la institución y se guardara estricta confidencia de los datos obtenidos de mi participación.

Guayaquil 7 de julio de 2021



Firmado digitalmente por:
**ENRIQUE JAVIER
TANDAZO DELGADO**

Mgs Enrique Tandazo Delgado

Cedula: 0910017425

DOCENTE UNIVERSIDAD GUAYAQUIL

Anexo 6. Bases de datos

Pretest Grupo Control y Grupo Experimental

		PRE TEST GRUPO CONTROL_VD CALIDAD DE SERVICIO																															
		D1 FIABILIDAD						D2 CAPACIDAD DE RESPUESTA										D3 SEGURIDAD						VD	%	Nivel							
ITEMS		1	2	3	4	D1	%	Nivel	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	D2	%	Nivel	15	16	17	18	19	20	D3	%	Nivel			
1	3	4	4	3	14	70		MEDIO	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	34	68	MEDIO	3	3	2	3	3	3	17	57	MEDIO	65	65	MEDIO
2	4	5	4	5	18	90		ALTO	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	43	86	ALTO	5	3	4	4	5	4	25	83	ALTO	86	86	ALTO
3	3	3	3	3	12	60		MEDIO	4	3	5	3	4	5	2	3	3	3	35	70	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	65	65	MEDIO
4	3	3	3	3	12	60		MEDIO	4	3	5	3	4	5	3	1	3	3	34	68	MEDIO	4	3	3	3	3	3	19	63	MEDIO	65	65	MEDIO
5	3	3	3	3	12	60		MEDIO	4	3	5	3	4	5	2	3	3	3	35	70	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	65	65	MEDIO
6	4	3	4	3	14	70		MEDIO	4	3	5	3	4	5	2	2	2	3	33	66	MEDIO	3	2	3	2	3	2	16	53	MEDIO	63	63	MEDIO
7	5	3	3	3	14	70		MEDIO	4	3	5	3	4	5	3	2	3	3	35	70	MEDIO	3	3	2	3	2	4	17	57	MEDIO	66	66	MEDIO
8	4	3	3	3	13	65		MEDIO	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	37	74	ALTO	3	2	2	3	1	3	14	47	BAJO	64	64	MEDIO
9	5	3	3	3	14	70		MEDIO	4	4	4	3	4	4	2	1	3	3	32	64	MEDIO	3	2	3	3	3	3	17	57	MEDIO	63	63	MEDIO
10	4	4	3	4	15	75		ALTO	4	4	5	3	5	5	3	5	3	42	84	ALTO	4	5	3	4	5	5	26	87	ALTO	83	83	ALTO	
11	5	4	4	4	17	85		ALTO	5	5	5	4	3	5	3	3	4	41	82	ALTO	4	4	3	4	3	4	22	73	MEDIO	80	80	ALTO	
12	4	3	3	3	13	65		MEDIO	3	3	5	3	3	5	3	3	3	34	68	MEDIO	4	3	3	3	3	3	19	63	MEDIO	66	66	MEDIO	
13	4	3	3	3	13	65		MEDIO	3	3	5	3	3	5	3	3	3	34	68	MEDIO	4	3	3	3	3	3	19	63	MEDIO	66	66	MEDIO	
14	4	3	3	3	13	65		MEDIO	3	3	5	3	3	5	3	3	3	34	68	MEDIO	3	2	3	4	3	4	19	63	MEDIO	66	66	MEDIO	
15	4	3	4	3	14	70		MEDIO	3	3	5	3	3	5	3	3	3	34	68	MEDIO	3	2	3	3	2	3	16	53	MEDIO	64	64	MEDIO	
16	5	3	4	3	15	75		ALTO	3	3	5	3	3	4	3	3	3	33	66	MEDIO	3	3	3	2	3	2	17	57	MEDIO	65	65	MEDIO	
17	3	2	3	3	11	55		MEDIO	3	2	3	2	2	2	2	3	2	24	48	MEDIO	2	2	1	2	2	1	11	37	BAJO	46	46	BAJO	
18	5	3	4	3	15	75		ALTO	3	3	4	3	3	5	3	3	3	33	66	MEDIO	3	1	2	3	3	3	15	50	MEDIO	63	63	MEDIO	
19	3	3	4	4	14	70		MEDIO	3	3	5	3	3	5	1	1	4	3	32	64	MEDIO	4	3	3	3	3	3	19	63	MEDIO	65	65	MEDIO
20	5	4	4	4	17	85		ALTO	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	39	78	ALTO	5	3	4	3	4	4	23	77	ALTO	79	79	ALTO
21	4	3	3	3	13	65		MEDIO	3	4	5	4	3	5	3	3	3	36	72	MEDIO	3	2	2	4	3	3	17	57	MEDIO	66	66	MEDIO	
22	4	3	4	3	14	70		MEDIO	3	4	5	3	4	5	2	3	3	35	70	MEDIO	3	2	3	3	4	3	18	60	MEDIO	67	67	MEDIO	
23	4	5	3	3	16	80		ALTO	4	3	5	3	3	5	3	3	3	36	72	MEDIO	3	3	3	2	3	2	17	57	MEDIO	69	69	MEDIO	
24	4	4	3	4	15	75		ALTO	4	3	5	3	3	4	1	3	2	4	32	64	MEDIO	3	2	3	3	2	4	17	57	MEDIO	64	64	MEDIO
25	4	3	3	3	13	65		MEDIO	4	3	5	3	3	5	3	3	3	36	72	MEDIO	3	2	3	3	2	4	17	57	MEDIO	66	66	MEDIO	
26	3	3	3	3	12	60		MEDIO	4	3	5	3	3	4	3	2	3	4	34	68	MEDIO	3	3	2	3	2	3	16	53	MEDIO	62	62	MEDIO
27	3	3	3	3	12	60		MEDIO	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	36	72	MEDIO	3	2	3	2	3	2	16	53	MEDIO	64	64	MEDIO
28	4	3	3	3	13	65		MEDIO	3	3	5	3	3	5	3	1	3	4	33	66	MEDIO	4	3	3	4	3	3	20	67	MEDIO	66	66	MEDIO
29	3	3	4	3	13	65		MEDIO	3	3	5	4	3	5	2	3	4	35	70	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	66	66	MEDIO	
30	5	4	4	4	18	90		ALTO	4	5	4	5	5	5	4	4	4	44	88	ALTO	5	4	4	4	5	4	26	87	ALTO	88	88	ALTO	
31	4	3	3	3	13	65		MEDIO	2	5	5	3	3	5	2	3	3	4	35	70	MEDIO	3	3	3	4	2	3	18	60	MEDIO	66	66	MEDIO
32	4	5	4	3	16	80		ALTO	5	5	5	4	3	5	2	2	3	4	38	76	ALTO	5	3	4	4	4	3	23	77	ALTO	77	77	ALTO

		PRE TEST GRUPO EXPERIMENTAL_VD CALIDAD DE SERVICIO																															
		D1 FIABILIDAD						D2 CAPACIDAD DE RESPUESTA										D3 SEGURIDAD						VD	%	Nivel							
ITEMS		1	2	3	4	D1	%	Nivel	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	D2	%	Nivel	15	16	17	18	19	20	D3	%	Nivel			
1	4	5	4	5	18	90		ALTO	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4	40	80	ALTO	4	4	4	4	4	4	24	80	ALTO	82	82	ALTO
2	4	4	2	3	13	65		MEDIO	3	2	2	4	3	5	3	3	3	2	30	60	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	61	61	MEDIO
3	3	4	3	3	13	65		MEDIO	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	28	56	MEDIO	3	2	3	3	3	3	17	57	MEDIO	58	58	MEDIO
4	5	5	3	4	17	85		ALTO	3	2	2	4	3	5	2	3	3	2	29	58	MEDIO	3	3	3	4	4	3	20	67	MEDIO	66	66	MEDIO
5	4	3	3	3	13	65		MEDIO	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	29	58	MEDIO	3	2	3	3	4	3	18	60	MEDIO	60	60	MEDIO
6	4	3	3	3	13	65		MEDIO	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	30	60	MEDIO	3	2	3	3	2	3	16	53	MEDIO	59	59	MEDIO
7	4	3	3	4	14	70		MEDIO	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	27	54	MEDIO	3	2	3	3	2	3	16	53	MEDIO	57	57	MEDIO
8	4	4	4	3	15	75		ALTO	3	3	4	4	3	5	5	5	4	41	82	ALTO	5	4	5	4	4	4	26	87	ALTO	82	82	ALTO	
9	3	3	3	3	12	60		MEDIO	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	27	54	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	57	57	MEDIO
10	3	3	3	3	12	60		MEDIO	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	27	54	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	57	57	MEDIO
11	3	3	3	3	12	60		MEDIO	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	56	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	58	58	MEDIO	
12	4	3	3	3	13	65		MEDIO	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	30	60	MEDIO	3	2	3	3	4	3	18	60	MEDIO	61	61	MEDIO
13	2	1	2	2	7	35		BAJO	2	2	1	2	2	2	1	1	2	17	34	BAJO	2	1	1	1	2	2	9	30	BAJO	33	33	BAJO	
14	3	3	3	3	12	60		MEDIO	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3	30	60	MEDIO	3	2	3	3	3	3	17	57	MEDIO	59	59	MEDIO
15	4	3	3	4	14	70		MEDIO	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	58	MEDIO	3	2	3	3	2	3	16	53	MEDIO	59	59	MEDIO
16	3	5	3	4	15	75		ALTO	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	30	60	MEDIO	3	3	3	2	3	2	17	57	MEDIO	62	62	MEDIO
17	3	3	2	3	11	55		MEDIO	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	29	58	MEDIO	4	3	3	4	3	2	19	63	MEDIO	59	59	MEDIO
18	4	3	3	4	14	70		MEDIO	2	3	5	4	3	2	3	3	2	3	30	60	MEDIO	3	2	4	2	4	18	60	MEDIO	62	62	MEDIO	
19	4	3	4	3	14	70		MEDIO	2	3	5	2	3	4	2	3	3	3	30	60	MEDIO	3	2	3	4	3	3	18	60	MEDIO	62	62	MEDIO
20	5	4	5	5	19	95		ALTO	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	44	88	ALTO	3	4	5	5	5	27	90	ALTO	90	90	ALTO	
21	3	4	3	3	13	65		MEDIO	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	29	58	MEDIO	3	3	2	3	3	3	17	57	MEDIO			

Postest Grupo Control y Grupo Experimental

		POS TEST GRUPO CONTROL_VD CALIDAD DE SERVICIO																															
		D1 FIABILIDAD						D2 CAPACIDAD DE RESPUESTA										D3 SEGURIDAD															
ITEMS		1	2	3	4	D1	%	Nivel	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	D2	%	Nivel	15	16	17	18	19	20	D3	%	Nivel	VD	%	Nivel
MUESTRA	1	3	4	4	3	14	70	MEDIO	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32	64	MEDIO	2	3	2	3	3	3	16	53	MEDIO	62	62	MEDIO
	2	4	3	4	3	14	78	MEDIO	3	3	5	4	3	3	3	2	3	3	32	64	MEDIO	3	3	2	4	3	3	18	60	MEDIO	64	64	MEDIO
	3	3	3	3	3	12	67	MEDIO	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	32	64	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	62	62	MEDIO
	4	3	3	3	3	12	67	MEDIO	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	31	62	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	57	MEDIO	60	60	MEDIO
	5	3	3	3	3	12	67	MEDIO	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	30	60	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	60	60	MEDIO
	6	4	3	4	3	14	78	MEDIO	2	3	5	3	4	3	2	2	3	29	58	MEDIO	3	2	3	3	2	3	16	53	MEDIO	59	59	MEDIO	
	7	5	3	3	3	14	78	MEDIO	3	3	5	3	4	3	2	3	3	32	64	MEDIO	3	2	3	2	3	2	4	17	57	MEDIO	63	63	MEDIO
	8	4	3	3	3	13	72	MEDIO	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	36	72	MEDIO	3	2	2	3	2	3	15	50	MEDIO	64	64	MEDIO
	9	5	3	3	3	14	78	MEDIO	2	4	4	3	4	4	2	1	3	3	30	60	MEDIO	3	3	2	3	3	3	17	57	MEDIO	61	61	MEDIO
	10	3	3	3	3	12	67	MEDIO	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	33	66	MEDIO	3	2	3	3	2	3	16	53	MEDIO	61	61	MEDIO
	11	4	4	3	4	15	83	ALTO	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45	90	ALTO	4	5	3	5	4	3	24	80	ALTO	84	84	ALTO
	12	4	3	3	3	13	72	MEDIO	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	34	68	MEDIO	2	2	3	4	3	3	17	57	MEDIO	64	64	MEDIO
	13	4	3	3	3	13	72	MEDIO	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	34	68	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	57	MEDIO	64	64	MEDIO
	14	4	3	4	3	14	78	MEDIO	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	34	68	MEDIO	3	2	3	3	3	3	17	57	MEDIO	65	65	MEDIO
	15	4	3	4	3	14	78	MEDIO	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	34	68	MEDIO	3	2	3	3	2	3	16	53	MEDIO	64	64	MEDIO
	16	4	3	3	3	13	72	MEDIO	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	33	66	MEDIO	3	3	3	3	2	3	17	57	MEDIO	63	63	MEDIO
	17	3	3	3	3	12	67	MEDIO	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	22	44	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	40	BAJO	46	46	BAJO
	18	3	3	4	3	13	72	MEDIO	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32	64	MEDIO	3	2	2	3	3	3	16	53	MEDIO	61	61	MEDIO
	19	3	3	4	4	14	78	MEDIO	1	2	5	3	4	4	2	2	4	3	30	60	MEDIO	2	3	3	3	3	3	17	57	MEDIO	61	61	MEDIO
	20	5	4	4	4	17	94	ALTO	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44	88	ALTO	4	3	5	3	4	4	23	77	ALTO	84	84	ALTO
	21	3	3	3	3	12	67	MEDIO	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	35	70	MEDIO	3	4	3	3	3	3	19	63	MEDIO	66	66	MEDIO
	22	4	3	4	3	14	78	MEDIO	2	4	5	3	4	5	2	3	3	3	34	68	MEDIO	3	2	2	3	2	3	15	50	MEDIO	63	63	MEDIO
	23	3	3	3	4	13	72	MEDIO	3	3	5	3	3	5	3	3	3	4	35	70	MEDIO	3	3	3	3	2	3	17	57	MEDIO	65	65	MEDIO
	24	3	3	3	3	12	67	MEDIO	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	22	44	BAJO	2	2	2	2	2	2	12	40	BAJO	46	46	BAJO
	25	4	3	3	3	13	72	MEDIO	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	34	68	MEDIO	3	2	3	3	2	2	15	50	MEDIO	62	62	MEDIO
	26	3	3	3	3	12	67	MEDIO	3	3	5	3	3	4	3	2	3	4	33	66	MEDIO	3	3	2	4	2	3	17	57	MEDIO	62	62	MEDIO
	27	5	4	4	5	18	100	ALTO	4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	40	80	ALTO	3	5	4	3	4	4	23	77	ALTO	81	81	ALTO
	28	4	3	3	3	13	72	MEDIO	3	3	5	3	3	4	3	1	3	4	32	64	MEDIO	2	3	3	3	2	3	16	53	MEDIO	61	61	MEDIO
	29	3	3	4	3	13	72	MEDIO	2	3	5	4	3	4	2	3	3	3	32	64	MEDIO	3	3	3	3	3	3	18	60	MEDIO	63	63	MEDIO
	30	5	4	4	4	17	94	ALTO	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	41	82	ALTO	4	5	4	5	4	4	26	87	ALTO	84	84	ALTO
	31	4	4	3	3	14	78	MEDIO	2	5	5	3	3	5	2	3	3	3	34	68	MEDIO	3	3	3	2	2	3	16	53	MEDIO	64	64	MEDIO
	32	3	3	3	3	12	67	MEDIO	2	5	5	3	3	5	2	2	3	4	34	68	MEDIO	3	3	2	3	2	3	16	53	MEDIO	62	62	MEDIO

		POS TEST GRUPO EXPERIMENTAL_VD CALIDAD DE SERVICIO																															
		D1 FIABILIDAD						D2 CAPACIDAD DE RESPUESTA										D3 SEGURIDAD															
ITEMS		1	2	3	4	D1	%	Nivel	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	D2	%	Nivel	15	16	17	18	19	20	D3	%	Nivel	VD	%	Nivel
MUESTRA	1	5	5	4	5	19	95	ALTO	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	45	90	ALTO	5	5	4	5	4	5	28	93	ALTO	92	92	ALTO
	2	4	4	2	5	15	75	ALTO	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	47	94	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	100	ALTO	92	92	ALTO
	3	4	4	4	4	16	80	ALTO	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	36	72	MEDIO	3	4	4	3	4	3	21	70	MEDIO	73	73	MEDIO
	4	5	5	5	4	19	95	ALTO	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	46	92	ALTO	5	5	5	4	4	5	28	93	ALTO	93	93	ALTO
	5	4	5	5	5	19	95	ALTO	5	4	5	4	4	5	5	5	4	46	92	ALTO	5	4	5	5	4	5	28	93	ALTO	93	93	ALTO	
	6	4	5	5	5	19	95	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	98	ALTO	5	4	5	5	4	5	28	93	ALTO	96	96	ALTO	
	7	4	5	5	4	18	90	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	98	ALTO	5	4	5	5	4	5	28	93	ALTO	95	95	ALTO	
	8	4	4	5	5	18	90	ALTO	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	45	90	ALTO	5	4	5	4	4	5	27	90	ALTO	90	90	ALTO
	9	3	4	3	4	14	70	MEDIO	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	36	72	MEDIO	4	4	3	4	4	4	23	77	ALTO	73	73	MEDIO
	10	5	5	4	5	19	95	ALTO	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	45	90	ALTO	5	5	4	5	5	5	29	97	ALTO	93	93	ALTO
	11	5	5	5	5	20	100	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	98	ALTO	5	5	5	5	5	5	30	100	ALTO	99	99	ALTO	
	12	4	5	5	5	19	95	ALTO	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	98	ALTO	5	4	5	5	4	5	28	93	ALTO	96	96	ALTO	
	13	4	3	3	3	13	65	MEDIO	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	35	70	MEDIO	3	3	2	3	2	2	15	50	MEDIO	63	63	MEDIO
	14	5	4	4	5	18	90	ALTO	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	46	92	ALTO	5	4	4	5	4	4	26	87	ALTO	90	90	ALTO
	15	4	5	4	4	17	85	ALTO	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	98	ALTO	5	4	5	5	4	5	28	93	ALTO	94	94	ALTO	
	16	5	5	5	4	19	95	ALTO	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	98	ALTO	5	5	5	5	4	5	29	97	ALTO	97	97	ALTO	
	17	3	3	4	3	13	65	MEDIO	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	29	58	MEDIO	3	4	3	3	3	4	20	67	MEDIO	62	62	MEDIO
	18	4	5	5	4	18	90	ALTO	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47	94	ALTO	5	4	5	4	4	4	26	87	ALTO	91	91	ALTO
	19	4	3	3	5	15	75	ALTO	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	34	68	MEDIO	3	3	3	4	3	3	19	63	MEDIO	68	68	MEDIO
	20	5	5	5	5	20	100	ALTO	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	96	ALTO	5	5	4	5	4	5	28	93	ALTO	96	96	ALTO	
	21	5	4	5	5	19	95	ALTO	4	5	4	5	5	5	5	5	5	48	96	ALTO	5	5	4	5	5	5	29						

Anexo7. Tablas de pruebas de hipótesis por Test y Grupos

Tablas de pruebas de hipótesis de VD

Test	Grupo	Shapiro-Wilk			
		Estadístico	gl	Sig.	
Pre	Calidad de servicio	Control	,775	32	,000
		Experimental	,817	23	,001
Post	Calidad de servicio	Control	,754	32	,000
		Experimental	,720	23	,000

Rangos

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				

Tablas de pruebas de hipótesis de D1: Fiabilidad

Rangos

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				

Tablas de pruebas de hipótesis de D2: Capacidad de respuesta

Rangos

Test	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)
Pre	Capacidad de respuesta	Control	32	35,27	1128,50	
		Experimental	23	17,89	411,50	135,500
		Total	55			,000
Post	Capacidad de respuesta	Control	32	18,28	585,00	
		Experimental	23	41,52	955,00	57,000
		Total	55			,000

Tablas de pruebas de hipótesis de D3

Rangos

Test	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos	U de Mann-Whitney	Sig. asintótica (bilateral)
Pre	Seguridad	Control	32	27,13	868,00	
		Experimental	23	29,22	672,00	340,000
		Total	55			,628
Post	Seguridad	Control	32	17,91	573,00	
		Experimental	23	42,04	967,00	45,000
		Total	55			,000

Anexo 8. Matriz de consistencia

Título: Modelo de Gestión Universitaria en la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACIÓN
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el efecto en la utilización de un modelo de Gestión Universitaria En la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar en qué medida el modelo de Gestión Universitaria mejora la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H₁: La aplicación del modelo de Gestión Universitaria mejora significativamente la calidad de servicio de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p> <p>H₀: La aplicación del modelo de Gestión Universitaria no mejora significativamente la calidad de servicio de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p>	<p>Teórica:</p> <p>La investigación se fundamenta en: Teoría de la Reingeniería, Teoría de la organización, Teoría de sobre la Comunicación mediante TIC, Teoría de la Fiabilidad, Teoría de la Tangibilidad, Teoría de la Seguridad, Teoría de la Capacidad de respuesta</p> <p>Práctica:</p> <p>Este trabajo contribuirá en la solución de un problema en lo que respecta a mejorar la calidad de servicio en las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p> <p>Metodológica:</p> <p>Aporta con un proceso de organización como modelo de gestión universitaria que mejore la calidad de servicio de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p> <p>Social:</p> <p>Porque los beneficiarios serán las gestorías de posgrado, egresados de las diversas carreras y profesionales.</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>PE1:</p> <p>¿Cuál es el resultado de la utilización de un modelo de Gestión Universitaria en lo que respecta a la Fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021?</p> <p>PE2:</p> <p>¿Cuál es el resultado de la utilización de un modelo de Gestión Universitaria en lo que respecta a la Capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021?</p> <p>PE3:</p> <p>¿Cuál es el resultado de la utilización de un modelo de Gestión Universitaria en lo que respecta a la Seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>OE1:</p> <p>Establecer en qué medida el modelo de Gestión Universitaria mejora la Fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p> <p>OE2:</p> <p>Establecer en qué medida el modelo de Gestión Universitaria mejora la Capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p> <p>OE3:</p> <p>Establecer en qué medida el modelo de Gestión Universitaria mejora la Seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>HE1:</p> <p>La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la Fiabilidad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p> <p>HE2:</p> <p>La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la Capacidad de respuesta de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p> <p>HE3:</p> <p>La aplicación del modelo de gestión universitaria mejora significativamente la Seguridad de las gestorías de posgrado: caso Universidad de Guayaquil, 2021.</p>	

Anexo 9. Fotos de la aplicación del Programa Modelo de Gestión Universitaria

SESIÓN 1



SESIÓN 2

The screenshot shows a Zoom meeting window. The main content is a presentation slide from Universidad César Vallejo. The slide features the university's logo and the text: "SESIÓN 2", "INFLUENCIA DE LAS AUTORIDADES ACADÉMICAS", and "EXPOSITOR, Orozco Vilema Gonzalo Ernesto (ORCID: 0000-0002-1390-3730)". The slide also includes a circular graphic with orange figures and a blue figure with arms raised. Below the slide, a row of video thumbnails shows several participants. The system tray at the bottom indicates the date and time as 27°C, May sábado, 18:14.

The screenshot displays a Zoom meeting grid with 16 participants in a 4x4 layout. Each tile shows a participant's video feed and name. A chat window is open on the right side of the screen, showing a conversation with messages such as "Gracias a todos", "gracias por estar", "De ninguna forma a todos", "Xavier Alvarez desea estar", and "Profes por favor aceptar". The Zoom interface at the bottom shows controls for audio, video, chat, and other meeting functions. The system tray at the bottom indicates the date and time as 27°C, May sábado, 18:14.

SESIÓN 3

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SESIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA

EXPOSITORA
Mgs. Alexandra Buenaño Basantes
Administradora Educativa u.c.v

Modelador
Mgs. Orozco Vilema Gonzalo Ernesto

18-10-2021

Zoom Reunión

Sonido original desactivado

35

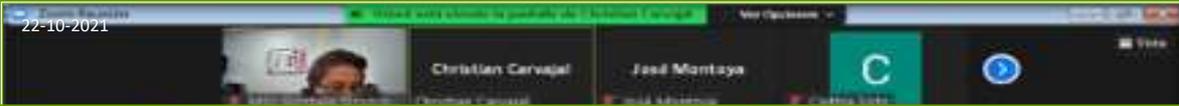
Finalizar

SESIÓN 5



SESIÓN 6

22-10-2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SESIÓN 6

HERRAMIENTAS PARA COMPARTIR ARCHIVOS DIGITALES Y ORGANIZAR EL TRABAJO

EXPOSITOR
MSc. Orozco Vilema Gonzalo Ernesto



22-10-2021



Zoom Reunión

Grabando | Sonido original: desactivado

Christian Carvajal Christian Carvajal	 MSc. Gonzalo Orozco V.	Tandazo Enrique Tandazo Enrique	Lic. Andrea Apa... Lic. Andrea Aparicio Pazmi...	José Montoya José Montoya
 Cynthia Soto	EDUARDO ZÚNI... EDUARDO ZÚÑIGA	ING. ROSA ORO... ING. ROSA OROZCO V.	Rosa Plaza Rosa Plaza	Ingrid Toala Ingrid Toala
Roberto Garcia Roberto Garcia	 Angel Zambrano	 Sally Ruales De Haz	Jhonny De la To... Jhonny De la Torre	 Romyrina Aráuz
Luisa Burgos M... Luisa Burgos Muñoz	MARIA LEONOR... MARIA LEONOR SANTAND...	C.P.A DENNIS L... C.P.A DENNIS LASCANO	Delia Delia	User User
JACQUELINE JACQUELINE	 Tamayo López Mónica Gri...	DOUGLAS ALVA... DOUGLAS ALVARADO HER...	JONATHAN CO... JONATHAN COBEÑA MITTE	Chaguay Pilatax... Chaguay Pilataxi Katherine ...

Cancelar silenciar ahora | Detener video | Participantes: 35 | Chat | Compartir pantalla | Grabar | Reacciones | Salir

15:21 22/10/2021

SESIÓN 7

The screenshot shows a Zoom meeting window. The main content is a presentation slide with the following text: **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**, **SESIÓN 7**, **HERRAMIENTA Y APLICACIÓN PARA VIDEOCONFERENCIA**, **EXPOSITOR** Mgs. Orozco Vilerna Gonzalo Ernesto, and the date **23-10-23**. The slide features a circular inset image of a person in a meeting. Below the slide, a video gallery shows several participants. The Zoom interface includes a top toolbar with icons for chat, mute, video, and screen share, and a bottom toolbar with icons for chat, mute, video, and screen share.

The screenshot shows a Zoom meeting window displaying a slide with logos for various video conferencing applications: Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Skype, WhatsApp, Jitsi, Slack, Hand in Hand, Blue360, BlueJeans, and Stoxy.me. The Zoom interface includes a top toolbar with icons for chat, mute, video, and screen share, and a bottom toolbar with icons for chat, mute, video, and screen share.

The screenshot shows a Zoom meeting window with a grid of participant video feeds. The participants are arranged in a grid, with some feeds showing individual participants and others showing a group photo. The Zoom interface includes a top toolbar with icons for chat, mute, video, and screen share, and a bottom toolbar with icons for chat, mute, video, and screen share. A list of participants is visible on the right side of the screen.

SESIÓN 9

Zoom Reunión

Sonido original: desactivado | Grabando

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SESIÓN 9

OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO PARA LA PLANIFICACIÓN

EXPOSITORA
Mgs. Alexandra Buenaño Basantes
Administradora Educativa

Modelador
Mgs. Orozco Vilema Gonzalo Ernesto

25-10-2021

Finalizar

Cancela silencio ahora | Detener video | Seguridad | Participantes | Chat | Compartir pantalla | Reacciones | Más

14:46 25/10/2021

Zoom Reunión

Sonido original: desactivado | Grabando...

Alexandra Buenaño	MSc Gonzalo Orozco V...	José Montoya	JESENIA LEON R...	HUAWEI nova p...
Sally Ruales De Haza	Johana Meza	Esther Briones Cedeño	JESENIA LEON ROCA	HUAWEI nova plus
Jhonny De la To...	C.P.A DENNIS L...	Cindy	Kerly Lindao	LADY FONSECA
Jhonny De la Torre	C.P.A DENNIS LASCANO	Cindy	Nadya Montes	Lcdo. Juan Carlo...
aula_invest_02@...	Romynna Arauz	aula_invest_01@...	Alex Bravo	Lcdo. Juan Carlos Caldero...
aula_invest_02@ug.edu.ec	Romynna Arauz	aula_invest_01@ug.edu.ec	Alex Bravo	HUAWEI Y6 2019
		Ricardo Mendoza		HUAWEI Y6 2019

Finalizar

Cancela silencio ahora | Detener video | Seguridad | Participantes | Chat | Compartir pantalla | Reacciones | Más

14:47 25/10/2021

SESIÓN 10

PowerPoint window: sesiones 9 y 10 - PowerPoint

Barra de herramientas: Pegar, Nueva, Fuente, Párrafo, Dibujo, Edición

Estado: Está compartiendo la pantalla

Universidad César Vallejo

SESIÓN 10

CAPACITACIÓN PERMANENTE

EXPOSITORA
Mgs. Alexandra Buenaño Basantes
Administradora Educativa

Modelador
Mgs. Orozco Vilema Gonzalo Ernesto

25-10-2021

Panel de participantes (Zoom):

- MSc. Gonzalo Orozco V.
- Alexandra Buenaño
- JESENA LEON ROCA

Barra de estado: DISPOSITIVA 10 DE 10, ESPAÑOL (ECUADOR), NOTAS, COMENTARIOS, 14:55 25/10/2021

Zoom Reunión

Estado: Sonido original desactivado, Grabando...

Grid de participantes:

- Alexandra Buenaño
- MSc. Gonzalo Orozco V.
- HUAWEI Y6 2019
- LADY FONSECA
- Usuario de Zoom
- roberto mendoza
- Alex Bravo
- JESENA LEON ROCA
- aula_invest_02@ug.edu.ec
- Johana Meza
- Fernando Paredes
- Lcdo. Juan Carlo...
- Esther briones Cedeño
- C.P.A DENNIS L...
- Romynna Aráuz
- Tania Cruz
- HUAWEI Y6 2019
- User
- Ab. Jonathan R...
- José Montoya
- Tania Cruz
- HUAWEI Y6 2019
- User
- Ab. Jonathan Rodriguez
- José Montoya
- Cynthia Soto

Barra de control inferior: Desactivar audio, Detener video, Seguridad, Participantes (21), Chat, Compartir pantalla, Reacciones, Más, Finalizar

Barra de estado: 15:05 25/10/2021

SESIÓN 11

HOY - PowerPoint

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO TRANSICIONES ANIMACIONES PRESENTACIÓN CON DIAPOSITIVAS REVISAR VISTA NITRO PRO 10 Iniciar

Esta compartiendo la pantalla Dejar de compartir pantalla

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SESIÓN 11

ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA MEDIANTE REUNIONES

EXPOSITORA
Mgs. Alexandra Buenaño Basantes
Administradora Educativa

Modelador
Mgs. Orozco Vilema Gonzalo Ernesto

26-10-2021

Desactivar audio

Gonzalo Orozco V

Alexandra Buenaño

Tandazo Enrique

DIAPPOSITIVA 1 DE 24 ESPAÑOL (ECUADOR) NOTAS COMENTARIOS 14:34 26/10/2021

Zoom Reunión

Sonido original desactivado Vista

Alexandra Buenaño MGS. Gonzalo Orozco V IVIS ROSA OROZCO V SONIA VENEZAS BAZ Tandazo Enrique

Magorie Toledo JESENIA LEÓN R... JESENIA LEÓN ROCA Phd. Felipe León... Saly Ruelas De Hoz

Finalizar la reunión para todos Salir de la reunión Cancelar LADY FONSECA JADY FONSECA Esther Briones Cedeno

Luisa burgos m... Julie Urriola aula_invest_01@... Analu Viteri

Alobar Yanez Luisa burgos muñoz Julie Urriola aula_invest_01@ug.edu.ec Analu Viten

Tania Cruz Usuario de Zoom Tania Cruz Lupercia Rugel POSGRADO

Tania Cruz Usuario de Zoom Tania Cruz Lupercia Rugel POSGRADO

Cancelar silencio ahora Detener video Seguridad Participantes 28 Chat Compartir pantalla Grabar Reacciones Finalizar

14:39 26/10/2021

SESIÓN 12

The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top, there are video thumbnails for participants: 'Usuario de Zoom', 'MSc. Gonzalo Orozco V.', 'Alexandra Buenafío', and 'SONIA VENEGA...'. The main content is a PowerPoint slide with the following text:

- UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- SESIÓN 12
- APROBACIÓN DE PERFILES
- EXPOSITORA: Mgs. Alexandra Buenafío Basantes, Administradora Educativa
- Modelador: Mgs. Orozco Vilensia Gonzalo Ernesto
- 26-10-2021

The slide also features a graphic of silhouettes of people walking on a path with arrows pointing in different directions.

The screenshot shows a Zoom meeting interface with participants: 'MSc. Gonzalo Orozco...', 'Alexandra Buenafío', 'Marlene Toledo', and 'Julie Urriola'. The main content is a PowerPoint slide titled 'Perfiles profesionales' with the following text:

- Entendemos por perfil profesional el conjunto de competencias (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes) que permiten al/ a la trabajador/a social acceder a una organización concreta.

The slide includes a graphic titled 'DESARROLLO DE MI PERFIL PROFESIONAL' showing silhouettes of people and arrows pointing towards a central point.