



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN Y LA
CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA EDUCATIVA

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

INGENIERÍA COMERCIAL Y EMPRESARIAL

Presentado por:

EDISON FERNANDO PICUÑA AGUAIS

JOHN DAVE HERRERA BOBADILLA

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2018

ACTA DE MATERIA INTEGRADORA

ANÁLISIS Y MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN Y LA
CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA EDUCATIVA

Proyecto Integrador realizado por:

EDISON FERNANDO PICUÑA AGUAIS
JOHN DAVE HERRERA BOBADILLA

Revisado por:

Prof. Materia Integradora: Ph.D. Ing. Víctor Hugo Gonzáles Jaramillo

FEBRERO 2019

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi amor y cariño a mi hija Alejandra que siempre llenó mi corazón, es mi motor para superarme día a día y alcanzar uno de mis objetivos, a mis padres por ser pilares fundamentales en mi vida, apoyándome en los momentos más difíciles, gracias a ellos soy quien soy, formándome con sus valores, enseñándome que en la vida hay obstáculos que siempre hay una manera de poderlos superar y darle gracias a Dios por todas las bendiciones derramadas.

John Dave Herrera Bobadilla

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado enteramente a mi familia, siempre me han apoyado y han sido mi motivo de superación, a ellos les debo todo lo que soy ahora y por el hombre que han forjado.

A mis amigos y compañeros que compartí equipo de trabajo durante estos años de estudio, quienes también me han apoyado y brindado ánimos en la consecución de este proyecto integrador.

Edison Fernando Picuña Aguais

AGRADECIMIENTOS

A mi madre Cecibel que siempre estuvo conmigo en los momentos más difíciles siempre dando me fuerzas para continuar en mis estudios, a mi papá Ricardo siempre alentándome con sus consejos, a mi hermano Christian por ser ejemplo de superación.

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, al Señor Tito Hidalgo por sus consejos de vida, a mi amigo Jean Carlos Moreira por apoyarme en todos los momentos de mi carrera en la ESPOL. A las autoridades de COPOL que siempre me apoyaron para culminar mis estudios.

A todos mis amigos, del COPOL y ESPOLE que me ayudaron de manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

De manera especial al Ing. Víctor Hugo González mi tutor de tesis, por haberme guiado, en la elaboración de este trabajo de titulación, brindándome el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores. Agradecer a todas las personas, las empresas que contribuyen con sus impuestos, ya que gracias a ellos pude culminar mis estudios en una de las mejores Universidades del Ecuador.

¡Gracias a Todos!

John Dave Herrera Bobadilla

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a mis padres, que me han brindado su apoyo para culminar ésta presente etapa universitaria.

A mis profesores por su excelente trabajo que hacen día a día brindando las clases con total profesionalidad.

Agradezco a mi tutor de proyecto integrador Ph.D. Victor Hugo, por guiarnos en la consecución de este proyecto.

Edison Fernando Picuña Aguais

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido de este trabajo final de graduación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Edison Fernando Picuña Aguais y John Dave Herrera Bobadilla, brindando nuestro permiso para que la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL promueva por cualquier medio la comunicación pública con la finalidad de promover su uso y difusión.

Edison Fernando Picuña Aguais

Autor 1

John Dave Herrera Bobadilla

Autor 2

EVALUADORES

Ph.D. Ing. Víctor Hugo González Jaramillo

TUTOR DE LA MATERIA

Ph.D. Ing. Ronald Campoverde Aguirre

EVALUADOR DE LA MATERIA

RESUMEN

Muchas empresas presentan problemas internos puesto que no tienen definido sus objetivos, carecen de un buen manejo administrativo por la falta de planeación estratégica que pueden provocar cese de actividades.

El presente proyecto se basa en un sistema de gestión de procesos y calidad para que sea implementado en un Instituto de idiomas ubicado en la ciudad de Manabí y Quevedo tiene como objetivo principal analizar la calidad de servicio en base a la satisfacción del estudiante a través del uso del Modelo SERVQUAL para beneficio de la empresa, diseñar un modelo de Gestión por Proceso de Negocio mejorando el desempeño y desarrollo de las funciones de la academia y poder establecer mejoras en su manera de planear, organizar, dirigir y controlar, de esta manera identificar sus actividades y el manejo de los recursos propios de forma eficaz y eficiente.

La información del proyecto se obtuvo de los siguientes métodos de selección de datos: consulta de la gestión de procesos que tiene la organización, observación directa, cuestionarios y entrevistas al Director, personal administrativo y estudiantes con el fin de conocer sus opiniones sobre la calidad del servicio, eficacia y eficiencia del funcionamiento la organización.

Palabras Clave: Percepción, Expectativas, Dimensiones de la Calidad de Servicio, Gestión por Proceso de Negocios.

ABSTRACT

Many companies have internal problems because they do not have defined their objectives, they lack a good administrative management due to the lack of strategic planning that can cause cessation of activities.

This project is based on a process and quality management system to be implemented in a language institute located in the city of Manabí and Quevedo's main objective is to analyze the quality of service based on the student's satisfaction Through the use of the SERVQUAL model for the benefit of the company, to design a management model by process of business improving the performance and development of the functions of the academy and to be able to establish improvements in its way of planning, organize, direct and control, of This way to identify their activities and the management of their own resources in an effective and efficient way.

The information of the project was obtained from the following methods of data selection, consultation of the process management that the organization has, direct observation, questionnaires and interviews to the Director, administrative personnel and students in order to know your opinions about the quality of the service, the efficiency and the efficiency of the Organization.

Keywords: *Perception, Expectations, Dimensions of Service Quality, Business Process Management.*

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	III
ABREVIATURAS.....	VIII
SIMBOLOGIA.....	IX
CAPÍTULO 1	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Descripción del problema.....	1
1.2 Justificación del problema.....	2
1.3 Objetivos.....	3
1.3.1 Objetivos Generales.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos.....	3
CAPÍTULO 2	4
2. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1 La Empresa Educativa de inglés y la importancia de esta lengua en la actualidad.....	4
2.1.1 La Empresa Educativa de inglés.....	4
2.1.1.1 Naturaleza de la Empresa Educativa de inglés.....	4
2.1.1.2 Finalidad de la educación bilingüe	4
2.1.2 La importancia del idioma inglés en la actualidad.....	5
2.1.2.1 Nivel de dominio del inglés en la actualidad.....	5
2.1.2.2 Necesidad de aprendizaje del idioma inglés en la actualidad	5
2.1.2.3 Nivel de enseñanza de este idioma en el Ecuador	6
2.2 Concepto Generales	6
2.2.1 Sistemas	6
2.2.2 Gestión	7

2.2.3 Departamentalización funcional.....	7
2.3. Proceso Administrativo.....	7
2.3.1 Planeación.....	8
2.3.2 Organizar.....	10
2.3.3 Dirección.....	11
2.3.4 Control.....	12
2.3.4.1 Tipos de control.....	13
2.4 Planeación Estratégica.....	16
2.5 Teorías sobre la calidad de un servicio e instrumentos para medir la calidad.....	17
2.5.1 Teorías sobre la calidad de un servicio.....	17
2.5.1.1 Definición de Calidad.....	17
2.5.1.2 Definición de la Calidad del Servicio.....	17
2.5.1.3 Dimensiones de la Calidad del Servicio.....	18
2.5.2 Instrumento de Medición de Calidad del Servicio: SERVQUAL.....	18
2.5.2.1 Definición del Modelo SERVQUAL.....	18
2.5.2.2 Dimensiones y cuestionario del modelo SERVQUAL.....	19
2.5.2.3 El Modelo de las Brechas o Vacíos.....	20
2.5.2.4 Alfa de Cronbach.....	21
2.5.3 Instrumento de Medición de Calidad del Servicio: SERVPERF.....	22
2.5.3.1 Definición del Modelo SERVPERF.....	22
2.6 Modelo para mejorar los procesos de negocio dentro de una organización.....	22
2.6.1 Teoría e importancia del diseño de un Sistema de Gestión por Procesos.....	22
2.6.1.1 Definición del Sistema de Gestión por Procesos.....	22
2.6.1.2 Su importancia dentro de la Organización.....	23
2.7 Aspectos teóricos del Comportamiento del Consumidor.....	23
2.7.1 Definición del Comportamiento del Consumidor.....	23
2.7.2 El proceso de Toma de Decisión del Consumidor de Servicios.....	24
2.7.3 ¿Qué espera un consumidor de un servicio brindado?.....	24

2.8 Estudios basados en la calidad de servicio y el diseño de un sistema de gestión por procesos en empresas educativas.	25
2.8.1 Estudios basados en la percepción del cliente en servicios de empresas educativas.....	25
2.8.1.1 Estudio basado en el análisis de la calidad percibida por estudiantes de centros de enseñanza secundaria (España) [35].....	25
2.8.1.2 Estudio basado en la calidad de servicio de la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador [36].....	25
2.8.2 Estudios basados en la implementación de un sistema de gestión por procesos de negocios en empresas.	26
2.8.2.1 Estudio basado en la incorporación de la Gestión por Procesos de Negocios en empresas hospitalarias [37].	26
2.8.2.2 Estudio basado en la aplicación del Sistema de Gestión de Procesos de Negocio en una institución pública educativa de Ecuador [38].	26
CAPÍTULO 3	28
3. METODOLOGÍA	28
3.1 Enfoque de la Investigación	28
3.2 Alcance de la Investigación.....	28
3.3 Definición de variables y elaboración de hipótesis	28
3.3.1 Definición de variables.....	28
3.3.2 Hipótesis.....	30
3.4 Diseño de la Investigación	31
3.5 Población, Muestra y Selección de la Muestra.....	31
3.5.1 Población	31
3.5.2 Muestra.....	32
3.5.3 Selección de la Muestra	32
3.6 Método de recolección de datos	33
3.6.1 Técnicas e Instrumentos.....	33
3.6.2 Diseño del Cuestionario.....	33

3.6.2.1 Validez del Instrumento.....	34
3.6.2.2 Confiabilidad del Instrumento de medición.....	35
3.7 Metodología Propuesta para el diseño del BPM.	35
3.7.1 Fases De Análisis	36
3.7.2 Levantar Requerimientos.....	36
3.7.3 Elaboración Documentos De Definición De Procesos	37
3.7.4 Fases Del Diseño	38
3.7.5 Identificar roles	39
3.7.6 Identificar Las Actividades	39
3.7.7 Elaboración del Diagrama Estructurado del Proceso	40
3.7.8 Elaboración del Diagrama de Flujo.....	40
3.7.9 Instalar BPMS.....	41
CAPITULO 4	28
4. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	28
4.1 Análisis e Interpretación de los resultados.....	28
4.1.1 Análisis e interpretación de los resultados de Expectativas y Percepciones	28
4.1.1.1 Análisis de Brechas.....	28
4.1.1.2 Perfil de Encuestado	44
4.1.2 Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario Expectativas	45
4.1.2.1 Análisis de Confiabilidad	45
4.1.3 Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario Percepciones	46
4.1.3.1 Análisis de Confiabilidad	46
4.1.3.2 Modelo de Regresión Lineal Múltiple	46
4.1.3.3 Análisis de la Varianza	47
4.1.3.4 Análisis t-student.....	47
4.1.3.5 Modelo de Ecuación de la Regresión Lineal Múltiple.....	48
4.2 Implementación del BPM	50

CAPITULO 5	43
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
5.1 Conclusión	43
5.1.1 Conclusiones respecto al Modelo ServQual	43
5.1.2 Conclusiones respecto al BPM.....	43
5.2 Recomendaciones.....	57
5.2.1 Recomendaciones respecto al Modelo ServQual	57
5.2.2 Recomendaciones respecto al modelo BPM	57
BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	63
ANEXO 1:	63
ANEXO 2:	66

ABREVIATURAS

ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
WEI	World English Institute
SERVQUAL	Service Quality
SERVPERF	Service Performance
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
BPM	Business Process Management

SIMBOLOGIA

N	Población
n	Muestra
Sig.	Significancia
p	Valor p
B	Beta
Y	Variable Dependiente
DIM1	Dimensión 1: Fiabilidad
DIM2	Dimensión 2: Capacidad de Respuesta
DIM3	Dimensión 3: Seguridad
DIM4	Dimensión 4: Empatía
DIM5	Dimensión 5: Elementos Tangibles
ε	Error

INDICE DE FIGURAS

Figura 2. 2 Funciones del administrador como un proceso sistemático constante [4].	8
Figura 2. 3 Partes de la composición de la planeación [16].	10
Figura 2. 4 Composición de la planeación [15].....	11
Figura 2. 5 Composición de la dirección [15].....	12
Figura 2. 6 Tipos de control [18].	13
Figura 2. 7 Proceso de control de cuatro fases [18].	15
Figura 2. 8 Tipos de control [18].	16
Figura 2. 9 Cinco dimensiones de la Calidad de Servicio [26].....	19
Figura 2. 10 Las Cinco Brechas o Vacíos [26]	21
Figura 3. 5 Diagramación de procesos (Elaboración Propia)	41
Figura 3. 6 Esquema de metodología propuesta (Elaboración Propia).....	41
Figura 4. 1 Género	44
Figura 4. 2 Edades de los Encuestados	45
Figura 4. 3 Modelación Descriptivo de Gestión de Proceso de Servicio al Cliente	52
Figura 4. 4 Modelación Descriptivo de Gestión de Dirección	53
Figura 4. 5 Modelación Descriptivo de Gestión de Espacios.....	54

INDICE DE ECUACIONES

Ecuación (3. 1).....	32
Ecuación (3. 2).....	32
Ecuación (3. 3).....	32
Ecuación (3. 4).....	49
Ecuación (3. 5).....	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 3. 1 Plantilla-Acta De Reunión (Elaboración Propia)	37
Tabla 3. 2 Plantilla-Documento De Definición De Procesos (Elaboración Propia).....	38
Tabla 3. 3 Plantilla-Identificación De Roles (Elaboración Propia).....	39
Tabla 3. 4 Descripción de actividades.....	40
Tabla 4. 1 Análisis de las Brechas	43
Tabla 4. 2 Alfa de Cronbach del Cuestionario Expectativas.....	45
Tabla 4. 3 Alfa de Cronbach del Cuestionario Percepciones	46
Tabla 4. 4 Modelo de Regresión Lineal Múltiple.....	46
Tabla 4. 5 Resumen ANOVA del Modelo de Regresión Lineal Múltiple	47
Tabla 4. 6 Coeficientes de regresión para las dimensiones introducidas.....	48
Cliente	52

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto se enfocará en la gestión de procesos de la empresa y analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes a través del uso del Modelo SERVQUAL para beneficio de la empresa.

Es importante que la empresa tenga un sistema de gestión de control que le permita identificar si las actividades de la organización se ajustan a los objetivos establecidos, optimice el funcionamiento administrativo y operativo brindando los materiales, herramientas y una sutil información para una correcta administración.

El contenido del proyecto está compuesto por cuatro capítulos: en el primer capítulo se describe de forma general de la empresa. En el segundo capítulo se expone el marco teórico basado en el entorno y definiciones de los términos aplicados en el desarrollo de este proyecto. El tercer capítulo se incluirá la metodología que se aplicará en el desarrollo de nuestra investigación y obtener levantamiento de información e implementación de ciertos criterios basados en nuestro aprendizaje. En el cuarto capítulo indicaremos las directrices para poder implementar nuestra investigación y por último las recomendaciones y conclusiones donde la direccionalaremos a utilizar todo lo investigado para una mejora en todos los aspectos de la empresa.

1.1 Descripción del problema.

La importancia del dominio del idioma inglés en la actualidad resulta ser obligatoria para ser más competitivos laboralmente, tener un buen empleo, mejores ingresos o incluso un mejor estilo de vida. Diario Expreso (2017) en uno de sus artículos indicó que English Proficiency Index, una de las evaluadoras más prestigiosas a nivel

mundial mencionó que la enseñanza del idioma inglés en el Ecuador es poco aceptable.

En Ecuador la necesidad de aprender una segunda lengua hace que las personas tengan que adaptarse a nuevos cambios educativos y laborales, puesto que para obtener un título de maestría o PhD., es importante la comunicación con personas que hablan este idioma. Por esta razón, este proyecto pretende solucionar los problemas que presenta el World English Institute tanto en lo administrativo como en lo académico, que carece de un sistema de Gestión por Procesos. La finalidad de este proyecto es proporcionar el nivel de la calidad de servicio a través de herramientas estadísticas como son el SERVQUAL o el SERVPERF y el diseño de un sistema de Gestión por Procesos de Negocios (BPM).

En consecuencia, la aplicación de esta propuesta ayudará a encontrar los resultados esperados del proyecto que nos permitirá mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes a través del estudio de diferentes dimensiones de la calidad y establecer las soluciones que permitirán mejorar las funciones de dicha institución y los procesos de negocio que deberá desempeñar cada empleado.

1.2 Justificación del problema.

El propósito de realizar este proyecto es para determinar a) Cómo está el nivel de enseñanza del idioma inglés; b) Conocer si está ofreciendo un buen servicio de calidad a los estudiantes; c) Verificar si se cumplen con eficiencia los procesos de decisión dentro de la organización educativa. Todos estos aspectos mencionados son indicadores de, que al existir problemas internos en la organización, hacen que su productividad se vea reducida; de esta manera la incorrecta toma de decisiones y la inexistencia de control de los recursos (humanos y materiales), no permiten conocer los niveles de desempeño establecidos por dicha organización.

Este proyecto de investigación es muy importante, puesto que permitirá obtener información útil sobre cuál es la percepción de los estudiantes del World English Institute con respecto a sus servicios brindados, conocer si los estudiantes en realidad aprenden el idioma de manera eficiente, determinar si los docentes usan un proceso correcto para que el estudiante logre el aprendizaje. De esta manera, para prevenir que el instituto no alcance el desempeño efectivo en sus operaciones, es de vital importancia encontrar posibles soluciones que ayuden a reorganizar y redirigir el servicio para un mejor desempeño de la empresa educativa.

1.3 Objetivos.

1.3.1 Objetivos Generales.

1. Analizar la calidad de servicio en base a la satisfacción del estudiante a través del uso del Modelo SERVQUAL para beneficio de la empresa educativa World English Institute.
2. Diseñar un modelo de Gestión por Proceso de Negocio para el mejoramiento del desempeño y desarrollo de las funciones de la academia World English Institute.

1.3.2 Objetivos Específicos.

1. Analizar el nivel de satisfacción de la calidad del servicio a través del estudio de las dimensiones, para la determinación de la correcta medición del servicio brindado por la empresa educativa.
2. Diseñar un modelo de cuestionario para la evaluación de las expectativas y percepciones del estudiante.
3. Elaborar un Sistema de Gestión por Procesos que permita la mejora del desempeño de los procesos de negocios de la empresa educativa.
4. Proponer soluciones en las funciones de la empresa educativa para el conocimiento del rol que cada empleado debe asumir.

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 La Empresa Educativa de inglés y la importancia de esta lengua en la actualidad.

2.1.1 La Empresa Educativa de inglés

2.1.1.1 Naturaleza de la Empresa Educativa de inglés

En la empresa privada constituida y administrada por los particulares [1] los empresarios son los que se encargan de crear, sostener e incrementar el patrimonio y los resultados de la empresa. La organización World English Institute pertenece al sector educativo se creó como respuesta a la necesidad interna de las ciudades de Portoviejo y Quevedo en el año 2015. (1)

La visión de la organización fue ofrecer clases de inglés al público en general en horarios cómodos y de bajos costos, el primer curso que se dictó estuvo dirigido a adultos y se realizó durante los fines de semana. En el año 2016 se abrió otra sucursal en Quevedo. A partir de ese año se ampliaron los servicios contando además con las clases de inglés para niños, además se ampliaron los servicios como: asesoría académica, preparación de exámenes internacionales, clases off campus, cursos empresariales.

2.1.1.2 Finalidad de la educación bilingüe

Según [2] El inglés es el idioma de la comunicación internacional, del comercio y las finanzas. El inglés es una lengua franca en muchos rincones del planeta y el idioma oficial de muchas Organizaciones Internacionales como la Unión Europea, Naciones Unidas o la Unesco. Esto se debe a razones históricas y políticas, debido a la importancia que tuvo el Imperio Británico en el pasado, cuando extendió su lengua por todos los continentes, y a la importancia como potencia actual de

Estados Unidos. Por todo esto podemos concluir que la finalidad de la educación Bilingüe es el que ayudará a comunicarte sin barrera

2.1.2 La importancia del idioma inglés en la actualidad

2.1.2.1 Nivel de dominio del inglés en la actualidad

La importancia y la calidad del inglés en la actualidad [3], podríamos corroborar que se trata de una formación obligada a su cumplimiento a nivel profesional para conseguir acceder al mercado laboral. Esto se debe a que, la evolución imparable de la globalización vez un mayor número de empresas operan a nivel mundial, y como hemos podido comprobar, el inglés se trata del idioma común por excelencia. También, no solamente a nivel privado.

Ecuador ocupa el puesto número 65 entre 88 países y regiones a nivel mundial, en el ranking que mide el nivel de suficiencia del idioma inglés en el mundo. Sin embargo, Quito mejoró su nivel de inglés del año pasado con 51.91 puntos, mientras que Guayaquil bajó con 51.57 puntos.

2.1.2.2 Necesidad de aprendizaje del idioma inglés en la actualidad

La importancia del aprendizaje y conocimiento del idioma inglés en la enseñanza [4] la Doctora en Ciencias, Elsa Hernández Cherres (2014): El inglés es sin duda la lengua que más se enseña en el mundo, se lo enseña como lengua extranjera en más de 100 países como: China, Rusia, Alemania, España, Egipto, Brasil y Ecuador.

La enseñanza del inglés en cualquier parte del mundo, en la actualidad, es vista como una necesidad y una urgencia. No importa en qué continente te encuentres o la edad que tengas, el hecho es que para cualquier persona es indispensable tener los respectivos conocimientos de la lengua inglesa [4]. En la nueva era de la globalización [4], el aprendizaje del inglés es de vital importancia principalmente para los estudiantes universitarios. La mayoría de la bibliografía básica de las

distintas carreras se encuentra en inglés, al igual que la información necesaria en Internet.

2.1.2.3 Nivel de enseñanza de este idioma en el Ecuador

En la educación [5], lograr un nuevo idioma enriquece la cultura de niños, jóvenes y adultos, lo que en la actualidad constituye una necesidad para cualquier sociedad del mundo, pues por ese medio se alcanzan nuevos conocimientos científicos, técnicos, literarios y artísticos.

En Ecuador [5] el encuentro con el inglés ha tenido ambivalencias y debilidades. Los especialistas en educación, jamás dejan de insistir en la utilidad de que este aprendizaje se haga a partir de los primeros años de edad, no solo para establecer altos conocimientos, sino para que ese niño se maneje con holgura en otra lengua que no sea la nativa. Y además está decir lo que actualmente significa relatar con el dominio del inglés. El inglés es una herramienta vital para todos los profesionales.

2.2 Concepto Generales

2.2.1 Sistemas

Se tiene que el sistema de perfeccionamiento continuo debe ser encarado de forma sistemática en resistencia a los enfoques parcializados. De lo que se conoce es de analizar y funcionar teniendo en consideración la interrelación de los diversos procesos y actividades de la organización entre sí [6].

Todo sistema de control debe atravesar por las siguientes etapas:

1. Sociedad de modelos y lugares críticos.
2. Control del trabajo.
3. Finura de las desviaciones.

2.2.2 Gestión

Según Fayol el acto de sistematizar todas las actividades de una organización para hacer posible sus funcionamientos con éxitos. La organización bien organizada hace gala a las siguientes características [7] de las gestiones:

1. Cada departamento trabaja en fraternidad con los demás.
2. Cada departamento sección o subsección conoce la parte que le corresponde a la labor común.
3. Los programas del trabajo de todos los departamentos y subsecciones se encuentran adaptadas a las circunstancias.

2.2.3 Departamentalización funcional

Consiste en agrupar actividades de acuerdo a las funciones de la empresa, es de las estructuras más ampliamente utilizados en la [7] departamentalización.

2.3. Proceso Administrativo

Según Pérez los procesos administrativos se basan en el flujo continuo de actividades de planeación, organización y control que sirven para el desarrollo del objetivo principal de la organización para satisfacer las necesidades lucrativas y sociales[8].



Figura 2. 1 Procesos administrativos se los representa de acuerdo a la siguiente [9].

Perspectivas de diferentes conceptos sobre la gestión de procesos administrativos:
Urwick: Puntualiza que el proceso administrativo como las funciones del administrador, son 7 elementos que son [10] investigación, planeación, coordinación, control, previsión, organización, comando.

Koontz y O' Donnell: Especifican que el proceso administrativo con cinco elementos, planeación, designación de personal, control, organización, dirección [11] .

Según Miner: Puntualiza que el proceso administrativo con 5 elementos, planeación, organización, dirección, coordinación, control [12].

Después de conocer varias percepciones sobres los procesos administrativos podemos determinar de manera general que los procesos administrativos se basan en planeación, organización, dirección y control.



Figura 2. 2 Funciones del administrador como un proceso sistemático constante [4].

2.3.1 Planeación

Data (2004) La planeación indica adónde quiere estar la compañía en el futuro y

la forma de alcanzar sus objetivos. la Planeación significa definir las metas de la empresa, seleccionar las actividades y recursos necesarios para alcanzarlas [14]. Chiavenato (1998) señala la planeación es la aplicación administrativa que determina previamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para alcanzarlos. Se trata entonces de un modelo teórico para la gestión futura. Empieza por el valor de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor condición posible[14].

Planear es precisar los objetivos y seleccionar previamente el principal rumbo de trabajo para alcanzarlos. La planeación define a dónde se pretende triunfar, lo que debe hacerse, cuándo, cómo y en qué secuencia.

A nuestro criterio la planeación es el punto de inicio de una empresa donde establece todos sus procesos y orienta a través de manuales para saber hasta dónde se quiere llegar. En este proceso se determinan las estrategias para alcanzar las metas establecidas ya que estas se ponderan a corto, mediano y largo plazo puesto que de esta manera podemos determinar las fortalezas y amenazas de la empresa.

La planeación tiene diferentes componentes para constituir de esta manera: la filosofía, valores, misión, visión, propósitos, objetivos, estrategias y políticas.



Figura 2. 3 Partes de la composición de la planeación [15].

2.3.2 Organizar

Chiavenato La Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, organización se refiere al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración, establecer relaciones entre ellos y asignar las atribuciones de cada uno[14].

Podemos decir que organizar es un sistema que ayuda a la empresa a que sus departamentos puedan lograr desempeñar de una forma eficiente y eficaz sus puestos de trabajo para eliminar la duplicidad de las funciones, por otro lado, las funciones y compromisos de cada empleado, ayudara a la reducción de costos e incrementar la producción de capacidad de cada empleado.

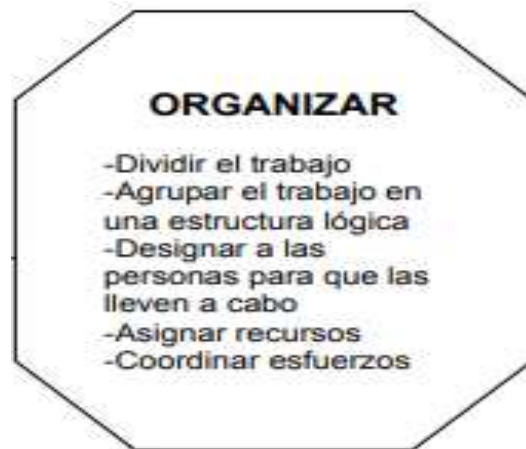


Figura 2. 4 Composición de la planeación [15].

2.3.3 Dirección

Taylor estableció los principios de la administración la Unidad de dirección como un solo jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que tienden al mismo fin[16].

Según Henry Fayol puntualiza que la dirección es la que conduce a la organización funcional puesto que su objetivo es de alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales [2].

Koontz y O' Donnell adoptan el termino dirección definiendo esta como la función ejecutiva de guía y vigilar a los[11] subordinados.

En resumen la dirección es la toma de decisiones donde se dan las directrices a los subordinados para alcanzar los objetivos de una manera planeada y organizada logrando así llegar a la meta optimizando recursos con el fin del éxito administrativo[11].

Los diferentes componentes que se utilizan en la dirección:

1. Toma de decisiones
2. Motivación
3. Supervisión

- 4. Comunicación
- 5. Liderazgo

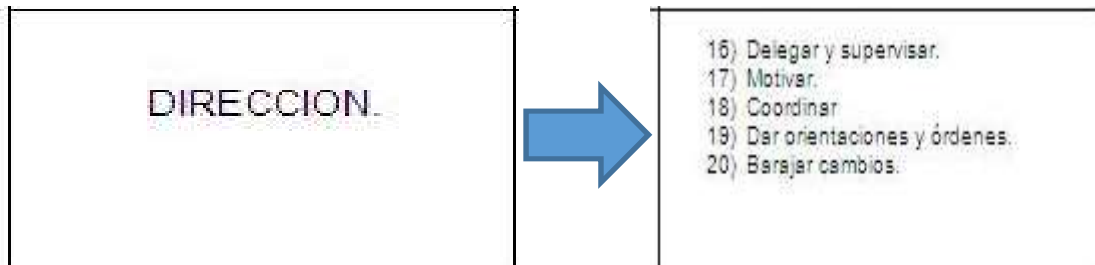


Figura 2. 5 Composición de la dirección [14].

2.3.4 Control

Fayol puntualiza que el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente[16].

Harold Koontz y Ciril O'Donell: Implica la medición de lo logrado en relación con lo estándar y la corrección de las desviaciones, para asegurar la obtención de los objetivos de acuerdo con el plan[11].

Chiavenato puntualiza que el control es una función administrativa, es la etapa del proceso administrativo que calcula, evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso fundamentalmente regulador[14].

En nuestra percepción el control consiste en la evaluación de funciones y correcciones de los subordinados de tal forma se llegue a los objetivos y planes de la empresa. El control sirve para evaluar los resultados obtenidos verificando la planeación anterior puesto que estos resultados nos ayudaran a comparar, corregir

y mejorar la efectividad de la gestión.

En esta parte del proceso administrativo encontramos las siguientes etapas:

1. Estándares
2. Medición
3. Corrección

2.3.4.1 Tipos de control

Chiavenato el nivel de control está en la mayoría de los departamentos en una empresa en casi todas sus formas, los jefes de áreas pasan observando, revisando y evaluando el desempeño, para obtener el resultado de cada subordinado [17]. La finalidad de los tipos de control es que se respeten las estrategias y directrices elaboradas por la empresa.

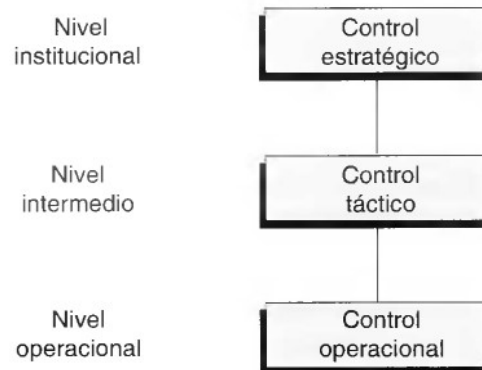


Figura 2. 6 Tipos de control [17].

En el control estratégico se enfoca en los aspectos generales y globales que cobijan a la empresa como un todo. Su contenido es genérico y sintético, se lo identifica por tres características básicas[17]:

1. Nivel de decisión: es decidido en el nivel institucional de la empresa.
2. Dimensión temporal: es orientado a largo plazo.

3. Cobertura: es genérico y abarca a la empresa en su totalidad

Dos aspectos principales que tiene en control estratégico que ayudaran a la empresa a corregir fallas o errores existentes ya sea en la planeación o en la ejecución. Por otro lado, servirá para que la empresa utilices sus mejores estrategias.

El control tácito se lo conoce también como control de departamentos o control gerencial este se refiere a los aspectos menos globales de la empresa. El control tácito está encaminado a al mediano plazo y aborda cada unidad de la empresa[17].

El control tácito es la tarea administrativa que consiste en establecer y transformar el desempeño para ratificar que los objetivos empresariales y los planes establecidos sean alcanzados. Por consiguiente, es la función según la cual todo administrador, comenzando con el presidente de la empresa hasta el supervisor de primera línea, se asegura de que lo efectuado concuerde con lo que se pretendía realizar.

En este sentido el ejecutivo, en el nivel intermedio, necesita que se desarrolle en proceso de control de cuatro fases:

1. Establecimiento de patrones
2. Evaluación de resultados
3. Comparación de resultados con los patrones
4. Acción correctiva cuando se presentan desviaciones o variaciones

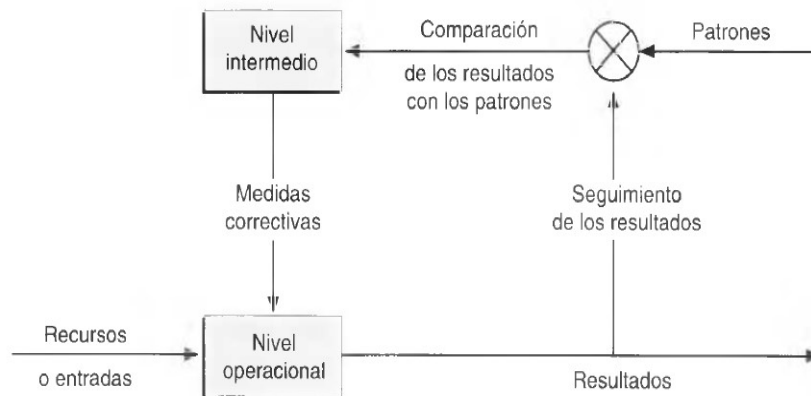


Figura 2. 7 Proceso de control de cuatro fases [17].

Los tipos de control tácito más importantes que ayudaran a la empresa son los siguientes:

- Control presupuestal
- Presupuesto -programa
- Contabilidad

Control Operacional es el que evalúa que las tareas del nivel más bajo de la empresa se hayan ejecutadas de acuerdo a lo establecido, sea a corto plazo para poder tener una inmediata y concreta [17].



Figura 2. 8 Tipos de control [17].

Al igual que ocurre con el control estratégico y con el control táctico, el control Operacional es un proceso compuesto de cuatro etapas que son:

1. Establecimiento de patrones
2. Evaluación de desempeño
3. Comparación del desempeño con el patrón
4. Acción correctiva

2.4 Planeación Estratégica

Es un proceso elemental para la mejoras de la empresa ya que esta desarrolla y conserva una correlación viable entre los recurso y los objetivos puesto que esta describe las metodologías que establecen las organizaciones para poder puntualizar sus propósitos, políticas, estrategias para que se puedan tener acciones en un futuro[18].

2.5 Teorías sobre la calidad de un servicio e instrumentos para medir la calidad.

2.5.1 Teorías sobre la calidad de un servicio.

2.5.1.1 Definición de Calidad.

Según Tarí, la definición de calidad está relacionada en la mayoría de las ocasiones con un bien o servicio extraordinario o excepcional y esto se consigue diseñando, fabricando y vendiendo un bien o servicio con una calidad alta que hará que el cliente quede realmente satisfecho cuando lo use [19].

La calidad también está definida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos [20]. Con esta información se comprende el significado de la calidad, que nos permitirá entender el conjunto de características que debe cumplir y el cómo se deberá vender el servicio a los clientes.

2.5.1.2 Definición de la Calidad del Servicio.

La calidad en el servicio es una de las partes fundamentales en las organizaciones privadas, que deben implementar para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, la calidad en el servicio es importante para que los clientes continúen consumiendo el servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés en la calidad y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias. [21].

También es importante recalcar que para que un servicio sea de mayor calidad, el equipo de trabajo de la organización debe estar capacitado para hacerlo [22].

Estos dos conceptos indican que para cumplir la satisfacción total de las necesidades de los clientes se debe ofrecer un servicio que cumpla todos los

requerimientos adecuados, junto a la buena atención del personal de trabajo, hará que el cliente perciba un servicio como eficiente y se sentirá satisfecho.

2.5.1.3 Dimensiones de la Calidad del Servicio.

En la actualidad para evaluar la calidad de un servicio se usan cinco dimensiones tales como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía [23].

Cada una de las dimensiones antes mencionadas contiene aspectos físicos, la forma cuidadosa de ofrecer un servicio, la ayuda que se brinda a los usuarios en proveerles un servicio rápido y de calidad [23].

Para resumir, para que un servicio sea eficiente o mejorar la calidad de este, debe cumplir con los requerimientos adecuados mencionados anteriormente, logrando que los clientes perciban de forma positiva el servicio y también brindando una agradable experiencia.

2.5.2 Instrumento de Medición de Calidad del Servicio: SERVQUAL.

2.5.2.1 Definición del Modelo SERVQUAL.

Al medir la calidad de un servicio, lo que suele analizarse es la satisfacción de las expectativas y percepciones de los clientes hacia la calidad del servicio [24].

Los autores originales Parasuramun, Zeithaml y Berry [25], elaboraron el modelo SERVQUAL para la medición de la calidad de un servicio, sin embargo el modelo ha sido revisado por los autores y otros expertos y en la actualidad nos permite conocer las expectativas y percepciones de los clientes y analizar cómo los clientes aprecian dicho servicio [26].

Analizando esta información, el modelo SERVQUAL es un instrumento de mejora de la calidad que facilitará el estudio de las expectativas y percepciones que el cliente o usuario espera obtener de la organización que le brindará el servicio.

Con la fundamentación conceptual se corrobora que el modelo antes precisado es el instrumento es el adecuado para la investigación debido al alcance que tiene sobre la información.

2.5.2.2 Dimensiones y cuestionario del modelo SERVQUAL.

El Modelo SERVQUAL estudia un total de cinco dimensiones, lo efectúa a través de un cuestionario de opciones múltiples que evalúa la calidad del servicio de un total de 22 declaraciones recibidas por el cliente y sus dimensiones son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía [23], [26].

Las 22 declaraciones permiten analizar y evaluar la calidad de un servicio a través de las 5 dimensiones antes mencionadas que proporcionan información sobre las opiniones de los usuarios o clientes, comentarios y sugerencias sobre el servicio y el personal de la organización.

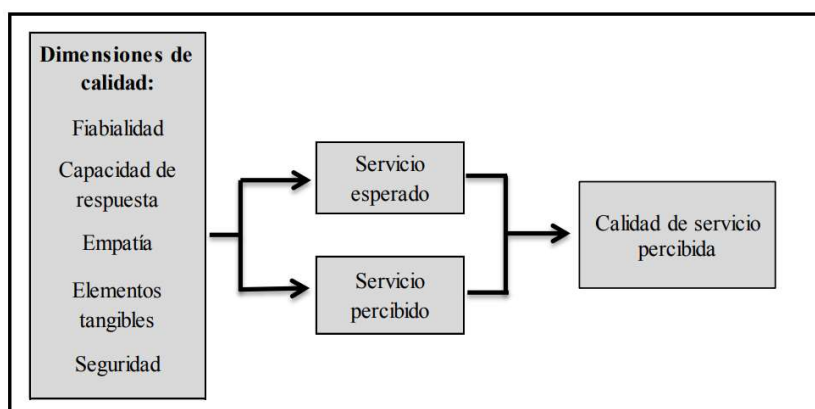


Figura 2. 9 Cinco dimensiones de la Calidad de Servicio [25]

2.5.2.3 El Modelo de las Brechas o Vacíos.

En este modelo los autores del SERVQUAL explican la existencia de cinco brechas o vacíos [25], que identifican las causas de los problemas a la hora de entregar el servicio e influyen en la evaluación que los usuarios realizan con respecto a la calidad del servicio [26]. A continuación se describen las cinco brechas o vacíos del modelo ServQual:

Brecha 1.- La brecha entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos [25]. Esta se refiere a la falta de comprensión que tienen los directivos sobre las necesidades y expectativas de los clientes sobre cómo valoran un servicio.

Brecha 2.- Establece la diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad [25]. Se refiere a llevar las necesidades y expectativas de los clientes a especificaciones o normas de calidad del servicio.

Brecha 3.- Determina la diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio [25]. Describe el incumplimiento de las normas o procedimientos con respecto a diversas causas como: la falta de capacitación de los empleados, falta de recursos, procesos internos o mal diseñados.

Brecha 4.- Establece la brecha entre la prestación del servicio y la comunicación externa [25]. Explica las formas de comunicación externa o publicidades que realiza la empresa. Esta brecha disminuye cuando existe consistencia en la comunicación externa que la organización provea.

Brecha 5.- Se refiere a la diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio [25].

En suma, este modelo permite a la organización detectar aquellos problemas en los que está fallando y de esta manera solucionarlos para mejorar la calidad de un servicio.

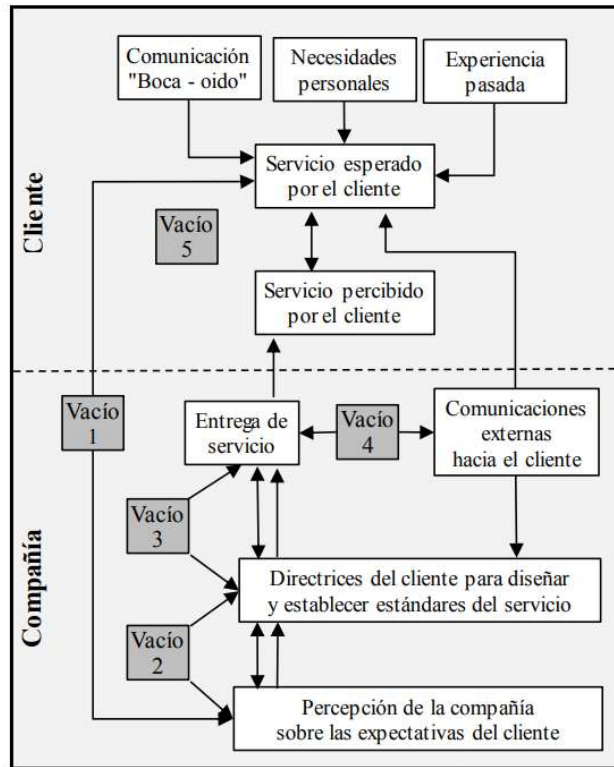


Figura 2. 10 Las Cinco Brechas o Vacíos [25]

2.5.2.4 Alfa de Cronbach.

El modelo SERVQUAL tiene implícito el cálculo del Alfa de Cronbach, este resultado numérico nos demuestra si las encuestas se encuentran libres de errores aleatorios con el fin de permitir cuantificar el nivel de fiabilidad a partir del estudio de las n variables observadas [25], [26].

Para precisar la fiabilidad del cuestionario se establece que aquellas encuestas que tienen valores inferiores a 0,6 tienen baja fiabilidad, al contrario las encuestas con valores entre 0,6 y 1 se considera que los ítems tienen alta fiabilidad [26].

En base a estas confirmaciones conceptuales se determinará la fiabilidad del cuestionario que será utilizado en el presente proyecto para medir la calidad de servicio de la empresa educativa.

2.5.3 Instrumento de Medición de Calidad del Servicio: SERVPERF.

2.5.3.1 Definición del Modelo SERVPERF.

Este modelo fue creado por Cronin y Taylor (1992) y está compuesto con las mismas declaraciones y dimensiones del SERVQUAL pero con la diferencia de que únicamente trabaja en la valoración de las percepciones de los clientes [27], ya que el trabajo de Parasuraman, Zeithaml y Berry [25], no es suficiente para medir la calidad de un servicio.

Por esta razón es que los autores del SERVPERF proponen este modelo debido a que su principal ventaja es que reduce a la mitad las declaraciones planteadas en el cuestionario permitiendo obtener información más precisa sobre lo que los clientes perciben de un servicio.

2.6 Modelo para mejorar los procesos de negocio dentro de una organización.

2.6.1 Teoría e importancia del diseño de un Sistema de Gestión por Procesos.

2.6.1.1 Definición del Sistema de Gestión por Procesos.

La gestión por procesos [28], [29] es el modelo recomendado internacionalmente tanto como instrumento de gestión como para el cambio organizacional; y aun cuando su incorporación en las organizaciones tiene un extenso espacio que recorrer para considerarse socializado, su aplicación en el trabajo de calidad puede exponer resultados relevantes.

La gestión por procesos [30] puede definirse como una representación de encaminar el trabajo, en el cual se persigue el mejoramiento perenne de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, registro y progreso continuo de los procesos. Toda actividad o sucesión de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

2.6.1.2 Su importancia dentro de la Organización.

El principal motivo [31], como ya hemos comentado, la importancia de la gestión de proceso es porque ayuda a optimizar el tiempo y los recursos entre departamentos. Además, trabajando con este tipo de gestión es más sencillo realizar el seguimiento del cliente una vez adquiere el producto o servicio en cuestión.

Esto lleva a la obtención de feedback [30] con facilidad y a saber qué se puede hacer de forma interna para mejorar la propuesta y seguir creciendo.

Algo que, sin duda, ya están aprovechando cada vez más empresas en el mundo entero que han llegado a ver los grandes beneficios que propone para ellas adoptar un modelo de negocio basado en la gestión por procesos.

2.7 Aspectos teóricos del Comportamiento del Consumidor.

2.7.1 Definición del Comportamiento del Consumidor.

El comportamiento del consumidor está definido como la conducta que los consumidores realizan al indagar, comprar, usar, evaluar y desechar los bienes y servicios que esperan que satisfagan sus necesidades [32].

Por otro lado el comportamiento del consumidor implica el estudio de un proceso de etapas que permite determinar las causas, variaciones y resultados de las decisiones de compra de los consumidores [33].

Como se ha detallado en las dos teorías anteriores, los expertos indican de forma similar la definición del comportamiento del consumidor desde que el usuario busca la información del bien o servicio hasta el momento de su desecho, como resultado de esto los consumidores concluirán si dicho bien o servicio ha cubierto sus necesidades.

En base esta información hemos comprendido cómo un usuario o consumidor evalúa al final un bien o servicio mediante el análisis de su conducta de compra, esto será útil en la presente investigación.

2.7.2 El proceso de Toma de Decisión del Consumidor de Servicios.

Según los autores Lovelock, Christopher y Wirtz, Jochen, para comprender este proceso de decisión, se debe entender cómo los usuarios deciden sobre la adquisición y uso de un servicio, la experiencia que reciben al entregarles el servicio, el consumo de este y la forma de evaluación de la experiencia [33], de esta manera la adquisición de un servicio se divide en 3 etapas: previa a la compra, el encuentro de servicio y la etapa posterior al encuentro [33], [34].

El estudio y análisis de estos procesos permitirá comprender cómo se comporta un consumidor al adquirir un servicio y determinar cuán satisfecho está un cliente con la experiencia final recibida.

2.7.3 ¿Qué espera un consumidor de un servicio brindado?

Como hemos señalado anteriormente, principalmente los consumidores esperan que el servicio brindado cumpla sus expectativas o inclusive superarlas, esto hará que el consumidor tenga una percepción positiva o excelente sobre la calidad de un servicio e incluso se llevarán una buena experiencia al final del día.

2.8 Estudios basados en la calidad de servicio y el diseño de un sistema de gestión por procesos en empresas educativas.

2.8.1 Estudios basados en la percepción del cliente en servicios de empresas educativas.

2.8.1.1 Estudio basado en el análisis de la calidad percibida por estudiantes de centros de enseñanza secundaria (España) [35].

Para esta investigación utilizaron un total de 15857 cuestionarios en la que cada cuestionario estaba constituida por 22 preguntas con ítems como la del estado de las instalaciones físicas, mantenimiento de información sin errores, el trato del docente y el personal hacia el estudiante [35]. Estos tributos se encuentran dentro de las 5 dimensiones de la calidad del servicio que nos permitirá entender cómo se llevará a cabo la presente investigación.

Los autores de esta investigación hicieron uso de los modelos ServQual y ServPerf, permitiéndoles obtener resultados fiables, teniendo de evidencia esta investigación se ha logrado corroborar que tan importante es entender las dimensiones de la calidad y aquellos ítems a utilizar en el modelo del cuestionario, para de esta manera obtener resultados altamente confiables y así contribuir información de utilidad al sector educativo.

2.8.1.2 Estudio basado en la calidad de servicio de la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador [36].

Este estudio es muy confiable para el presente proyecto de investigación, debido a que el autor de este estudio Salazar Yépez Wilfredo [36], elaboró su formato de cuestionario como instrumento de medición el cual consta de las cinco dimensiones de la calidad, basadas en el modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry [25]. Este mismo modelo de medición de la percepción de la calidad de un servicio, se aplicará también en la presente investigación en marcha.

2.8.2 Estudios basados en la implementación de un sistema de gestión por procesos de negocios en empresas.

2.8.2.1 Estudio basado en la incorporación de la Gestión por Procesos de Negocios en empresas hospitalarias [37].

Esta investigación reveló la importancia que tuvo la implementación de la gestión por procesos ya que ha sido útil para el perfeccionamiento de la gestión hospitalaria [37]. Los autores de dicha investigación también mencionan que han obtenido beneficios gracias al aporte de la gestión por procesos que avala el incremento en el nivel de servicio [37].

De acuerdo a los resultados de la investigación, nos indica que este implemento de la gestión por procesos es una herramienta de negocio que nos será de gran beneficio para el proyecto en curso.

2.8.2.2 Estudio basado en la aplicación del Sistema de Gestión de Procesos de Negocio en una institución pública educativa de Ecuador [38].

Este estudio nos ha revelado la factibilidad de los resultados que se obtienen tras la adopción de un sistema de gestión por proceso, los autores mencionan que dichos resultados son factibles permitiendo la integración de sus políticas, personal administrativo y la infraestructura tecnológica del instituto público [38].

Gracias a esta información tenemos la certeza de lo importante que es el diseño de un sistema de gestión por procesos de negocio, la cual permitirá un gran aporte al presente proyecto para que la empresa educativa mejore su desempeño y los procesos de negocio.

CAPÍTULO 3

3. METODOLOGÍA

La Metodología es la ciencia que nos enseña a guiar determinado proceso de forma eficiente y eficaz para obtener los resultados deseados [39]. El presente estudio se llevará a cabo con la aplicación de soportes metodológicos básicos como son el enfoque, alcance, las variables de la dimensión de la calidad, diseño de la investigación, hipótesis, etc.

El modelo de medición de calidad a usarse en este proyecto será el SERVQUAL, debido a que estudiaremos tanto las expectativas como las percepciones de los clientes.

También contaremos para este proyecto con la implementación del diseño de un modelo de Gestión por Procesos de negocios que permitirá mejorar el desempeño de la empresa educativa, del cual haremos uso de la plataforma web www.bisagi.com.

3.1 Enfoque de la Investigación

Este proyecto tendrá dos enfoques, uno cualitativo y otro cuantitativo. Para la parte del análisis de la calidad de servicio se llevará a cabo el enfoque cuantitativo, ya que tomará como centro un proceso de investigación de mediciones numéricas, [40], también se formularán las correspondientes hipótesis y posteriormente se utilizarán herramientas estadísticas que nos permitirán probar dichas hipótesis establecidas para obtener los resultados de las encuestas a utilizarse del modelo ServQual.

Para el modelamiento de un sistema de gestión por procesos se llevará a cabo un enfoque cualitativo, ya que se realizarán entrevistas con el personal de la organización para conocer los procesos de negocio y de esta manera estructurar o

diseñar un modelo de negocio, utilizando la plataforma web BISAGI de forma gratuita, esto permitirá a la organización obtener mejores resultados en su desempeño y decisiones de negocio.

3.2 Alcance de la Investigación

El alcance de este proyecto de investigación tendrá un estudio exploratorio, debido a que examinaremos un problema de investigación poco estudiado [39] sobre la forma en como los cliente evalúan un servicio ; y, también sobre el tema que no se ha abordado en la empresa como el diseño e implementación de su respectivo modelo de gestión por procesos.

Este estudio exploratorio nos servirá para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos [39].

También se considera estudio descriptivo porque analizará las percepciones y expectativas que tienen los clientes o usuarios de la empresa World English Institute sobre el servicio que ofrece dicha empresa educativa y de cómo influye en la calidad de dicho servicio.

3.3 Definición de variables y elaboración de hipótesis

3.3.1 Definición de variables

Variable Independiente: Dimensiones de la Calidad del Servicio.- A continuación de describirán las 5 dimensiones de la calidad de servicio [23], [25] las cuáles serán las variables independientes.

Fiabilidad.- Esta dimensión trata sobre a la habilidad para llevar a cabo el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa [26]. La organización mejorará su calidad de

servicio si el servicio que ofrece lo hace en el tiempo pactado con el cliente, esto aumenta su fiabilidad y de ahí su importancia para el estudio de esta dimensión.

Capacidad de Respuesta.- Esta dimensión trata sobre la disposición para ayudar a los clientes y para ofrecerles un servicio rápido y adecuado [26]. Los clientes se sienten atraídos y satisfechos cuando la empresa le da prioridad al cliente en ayudarlo y atenderlo, logrando que este se lleve una agradable experiencia aparte de la adquisición del servicio.

Seguridad.- Esta dimensión trata sobre las habilidades de los empleados para inspirar credibilidad y confianza, también sobre el conocimiento y atención que brindan dichos empleados a los clientes [26]. El cliente debe sentirse seguro y en confianza con el personal de la organización, de esta forma se sentirán cómodos y gozarán de credibilidad mejorando el servicio de atención al cliente.

Empatía.- Esta dimensión se refiere al nivel de atención de forma individualizada que brindan las organizaciones a sus clientes [26]. Esto significa que la organización debe preocuparse por el bienestar de los clientes o usuarios.

Elementos Tangibles.- Esta dimensión se refiere a las cosas físicas de la organización tales como su apariencia física, instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales y también del personal administrativo [26]. El cliente tendrá una buena percepción de la empresa si este tiene un aspecto atractivo de forma física.

Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario.- Existen distintas definiciones pero una referencia clara sobre la satisfacción del usuario es que esto es un estado psicológico que corresponde de una experiencia de compra [41]. Según esta definición, la satisfacción del usuario o consumidor es que esto es algo propio de cada individuo relacionado con la parte emotiva de la persona que realiza la adquisición del servicio.

3.3.2 Hipótesis

- **H1:** Existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio brindado al usuario de la empresa educativa.
- **H01:** No Existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio brindado al usuario de la empresa educativa.

- **H2:** Existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio brindado al usuario de la empresa educativa.
- **H02:** No existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de servicio brindado al usuario de la empresa educativa.

- **H3:** Existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión seguridad en la calidad de servicio brindado al usuario de la empresa educativa.
- **H03:** No existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión seguridad en la calidad de servicio brindado al usuario de la empresa educativa.

- **H4:** Existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión empatía en la calidad de servicio brindado al usuario de la empresa educativa.
- **H04:** No existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión empatía en la calidad de servicio brindado al usuario de la empresa educativa.

- **H5:** Existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión elementos tangibles en la calidad de servicio brindado al usuario de la empresa educativa.
- **H05:** No existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión elementos tangibles en la calidad de servicio brindado al usuario de la empresa educativa.

3.4 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación de este presente proyecto es de tipo No Experimental ya que no se alterará intencionalmente las variables [41], a lo que refiere esta teoría es que el propósito es estudiar las percepciones y expectativas de los usuarios de la empresa educativa a través de las dimensiones de la calidad de un servicio a través de la aplicación de encuestas.

Para esta investigación no experimental se realizará de forma transversal, es decir que la recopilación de los datos de lo efectuará en un solo momento o en un tiempo determinado [41].

3.5 Población, Muestra y Selección de la Muestra

3.5.1 Población

Para esta presente investigación nuestro objetivo poblacional serán los estudiantes de la academia World English Institute de la sucursal de Portoviejo, por lo que dicha población es finita, que otorgará estudiar el objetivo general del punto 1 y objetivos específicos del punto 1 y 2.

3.5.2 Muestra

Para el presente estudio se realizará el tipo de Muestreo Probabilístico ya que los elementos del subgrupo de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos [42]. Para este tipo de muestreo se usará un muestreo aleatorio simple ya que se seleccionarán a las estudiantes de la empresa educativa, el cual tendrán la misma probabilidad de ser escogidos.

3.5.3 Selección de la Muestra

La selección de la muestra que se empleará del subconjunto de la población serán los estudiantes de la empresa educativa. La muestra serán objetos de estudio para medir las expectativas y percepciones de la calidad del servicio.

El tamaño de la población de la empresa educativa es de un total de 400 estudiantes. Se ha escogido un nivel de confianza del 95% junto a un valor Z igual a 1,96; un error máximo del 5% y una varianza igual a 0,25 debido a que es la máxima varianza posible.

Reemplazando en la fórmula del cálculo en la ecuación 3.1 de la muestra de una población conocida (finita) [42], se obtiene el siguiente resultado.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} \quad \text{Ecuación (3. 1)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (400) \cdot (0,25)}{(0,05)^2 \cdot (400 - 1) + (1,96)^2 \cdot (0,25)} \quad \text{Ecuación (3. 2)}$$

$$n = 196 \quad \text{Ecuación (3. 3)}$$

El tamaño de la muestra es de 196 estudiantes por lo que hemos decidido realizar un total de 200 cuestionarios como total. Como será un cuestionario que se

aplicarán para el análisis de las expectativas y otro cuestionario para el análisis de las percepciones, se realizarán un total de 400 cuestionarios.

3.6 Método de recolección de datos

3.6.1 Técnicas e Instrumentos

Para la presente investigación se llevará a cabo el uso de la técnica de recolección de datos la implementación de encuesta, debido a que es una manera de recolectar datos de manera rápida [39].

El cual el instrumento de recolección de datos se va a emplear el uso de cuestionarios, ya que es el más utilizado que nos permitirá medir una o más variables [42], que para el presente estudio, se medirá un total de 5 dimensiones de la calidad del servicio.

3.6.2 Diseño del Cuestionario

El diseño del cuestionario es la presente investigación será un modelo de cuestionario estandarizado, el mismo instrumento que ha sido utilizado para el análisis de la calidad en la atención al cliente en la Universidad Nacional de Chimborazo a través de las cinco dimensiones de la calidad de servicio realizado por Wilfrido Salazar Yépez y Mario Cabrera Vallejo [36].

El cuestionario fue detallado en base al modelo ServQual, dicha encuesta está formada por dos cuestionarios, una para expectativas y otra para percepciones, la cual ambas están incluidas 22 preguntas o declaraciones en cada cuestionario [43], distribuidas en cinco dimensiones para la evaluación de la calidad del servicio:

- Fiabilidad: Preguntas del 1 al 5
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 6 al 9

- Seguridad: Preguntas del 10 al 13
- Empatía: Preguntas del 14 al 18
- Elementos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Para el tipo de calificación de estos cuestionarios, expectativas y percepciones, se utilizará una escala de medición tipo Likert de 7 puntos [42], considerando el 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

3.6.2.1 Validez del Instrumento

El cuestionario a utilizar es validado por los autores originales debido a que dicho cuestionario es estandarizado. Las declaraciones o preguntas que usaremos en el cuestionario serán basadas en la estructura del modelo ServQual y adaptado a la presente investigación para que cada declaración esté relacionada al estudio de la dimensión que se desea medir.

3.6.2.1.1 Prueba Piloto

Se procedió a realizar la respectiva prueba piloto para determinar la iniciación del cuestionario mediante la correcta comprensión y nitidez de las preguntas para los dos tipos de cuestionarios tanto para el de expectativas y para el de percepciones.

La prueba piloto fue realizada a 15 estudiantes de la academia de inglés, los cuales estas personas están dentro de nuestro estudio objetivo. Las sugerencias que recibimos fue la modificación de las preguntas, debido a que habían preguntas que los confundían un poco, lo cual se lo ha procedido a modificar para facilitar mejor la comprensión de dichas preguntas para los dos tipos de cuestionarios.

3.6.2.2 Confiabilidad del Instrumento de medición

Para nuestra confiabilidad del instrumento de medición, se utilizará una vez que las preguntas estén finalizadas en los cuestionarios y con el respectivo análisis del Alfa de Cronbach ya que este resultado numérico nos demostrará si las encuestas se encuentran libres de errores aleatorios con el fin de permitirnos cuantificar el nivel de fiabilidad a partir del estudio de las n variables observadas [25], [26].

3.7 Metodología Propuesta para el diseño del BPM.

EL Business Process Management (Gestión de Procesos de Negocio/BPM) sin duda alguna sirve para gestionar las operaciones de una empresa permitiendo mucha mayor flexibilidad, entendimiento, visibilidad cuyo objetivo es de mejorar el desempeño y la optimización de los procesos de negocio de una organización. Es necesario seguir la metodología para poder alcanzar los objetivos marcados de la empresa puesto que es un enfoque centrado a procesos para mejorar el rendimiento de la misma [44].

BPM, es más que un aspecto tecnológico, es un sistema de gestión que se enfoca a perseguir la mejora continua del funcionamiento de las actividades de la empresa por lo que es necesario la identificación, clasificación de procesos, descripción, documentación y mejora de los mismos, comenzando desde la estrategia de la organización, asegurando la misión, visión y valores de la empresa. El BPM debe estar sincronizado con la estrategia, gestión de recursos humanos, gestión financiera, gestión de la información, gestión de la calidad que permiten alcanzar resultados excelentes [44]. El BPM tiene cinco metodologías principales que son:

- Metodología para la Gestión por Procesos la cual incluye desarrollo y Gestión de Arquitectura empresarial.
- Metodología para la Modelización y el Diseño de los procesos orientados a automatizaciones BPM.

- Metodología para la Automatización de Procesos, la cual estará orientada a especificaciones el software adquirido.
- Metodología para la Monitorización, Análisis y mejoramiento continuo de los procesos y recursos.
- Metodología para la Gestión de Cambio.

3.7.1 Fases De Análisis

En este parte define el objetivo del proyecto. Se recopila la información para las fases y especificamos cuales son las funciones, estructura y contenido de nuestro proyecto. Todo se lo documenta para verificar, validar y cumplir con todo lo recomendado en el proyecto.

3.7.2 Levantar Requerimientos

Para poder realizar el diseño de los procesos de la empresa debemos recolectar toda la información necesaria y entrevistar a todos los empleados que son participe de los procesos de manera directa, en la entrevista podemos realizar las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las tareas que realiza?
2. ¿Qué información necesita para realizar la tarea?
3. ¿A quién le es útil su trabajo?
4. ¿Cuál es el resultado de realizar su trabajo?

Las preguntas son de vital importancia puesto que servirá para realizar el diagrama de tareas de un proceso, este tipo de entrevista de tener un formato de conversación más que un cuestionario, la que debe estar dirigida por el entrevistador para lograr superar las barreras psicológicas que podría tener el entrevistado.

Esta información será documentada a través de acta cuyo contenido se muestra a continuación:

ACTA DE REUNION		No
TEMA DE REUNION		
ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO
DATOS DE LA REUNION		
FECHA		
HORA		
LUGAR		
TEMAS TRATADOS		
TEMA 1		
TEMA 2		
ACUERDOS DE LA REUNION		
ACUERDO 1		
ACUERDO 2		
COMPROMISOS	RESPONSABLE	A CUMPLIR EL
1		
2		
APROBACION DEL DOCUMENTO		
LOS FIRMANTES CERTIFICAN QUE ESTAN DE ACUERDO A LAS DECISIONES TOMADAS		
RESPONSABLE 1	RESPONSABLE 2	RESPONSABLE 3

Tabla 3. 1 Plantilla-Acta De Reunión (Elaboración Propia)

3.7.3 Elaboración Documentos De Definición De Procesos

La definición de procesos es un conjunto de actividades que se realizan o suceden cuyo objetivo principal se enfoca en lograr un resultado específico de la[44] empresa.

Un Proceso se define como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado).

Debemos considerar los siguientes pasos:

1. Identificar los procesos y puntualizar las actividades que los componen
2. Establecer las actividades que están dentro de los nuevos procesos de la empresa
3. Identificar las entradas y salidas de cada actividad del proceso
4. Establecer los roles en cada uno del personal de la empresa

ESPECIFICACION Y DOCUMENTACION DE PROCESOS DOCUMENTO DE DEFINICION DE PROCESO	
NOMBRE	SE ESPECIFICA EL PROCESO
AUTOR	NOMBRE DEL AUTOR DEL PROCESO
FECHA	AQUÍ SE REGISTRA LA FECHA DE MODIFICACION O CREACION DEL DOCUMENTO
IDENTIFICADOR	SE IDENTIFICA EL PROCESO
DESCRIPCION	SE ESPECIFICA Y SE DESCRIBE EL PROCESO DE INCIO A FIN
PROPOSITO	ES LA MISION DEL PROCESO
RESPONSABLE	SE DESCRIBE EL ROL DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LOS PROCESOS

Tabla 3. 2 Plantilla-Documento De Definición De Procesos (Elaboración Propia)

3.7.4 Fases Del Diseño

Una vez identificados todos los procesos anteriores se representa gráficamente el proceso de la notación del BPMN, que es el objetivo principal que se utilizara en este proceso.

3.7.5 Identificar roles

Cada empleado de tener identificado el rol que desempeña en la empresa por esa razón elaboraremos una plantilla donde la empresa pueda tener registrado la actividad de cada empleado tabla 1.3.

NOMBRE DEL EMPLEADO		
NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO
ROL	DESCRIPCION	

Tabla 3. 3 Plantilla-Identificación De Roles (Elaboración Propia)

3.7.6 Identificar Las Actividades

Los diferentes pasos corresponden a las diferentes tareas que intervienen en la ejecución de los procesos. Cada uno de estas actividades debe tener un responsable.

No todas las actividades de una organización se realizan por procesos. Para determinar si una actividad realizada es un proceso o subproceso, debe cumplir los siguientes [44] criterios:

- La actividad tiene una misión o propósito claro.
- La actividad contiene entradas y salidas, se pueden identificar los clientes, proveedores y producto final.
- La actividad debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- La actividad puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempo, recursos, costes).
- Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona.

A continuación, se detalla los elementos que deben ser incluidos en la identificación de las actividades:

DESCRIPCCION DE ACTIVIDADES	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
NUMERO	NUMERO DE LA ACTIVIDAD DENTRO DEL PROCESO
RESPONSABLE	ROL DEL RESPONSABLE
ENTRADAS	ENTRADAS DE LA ACTIVAD
SALIDAS	SALIDA DE LA ACTIVIDAD
DESCRIPCION	DESCRIPCCION DE LA ACTIVIDAD
RECURSO	RELACIONES DE LOS RECURSOS

Tabla 3. 4 Descripción de actividades

3.7.7 Elaboración del Diagrama Estructurado del Proceso

No es nada más que una lista de jerarquía donde el nombre del proceso de encuentra en la parte superior y en la parte inferior cada una de las tareas o actividades que forman parte del mismo, no significa que son actividades paralelas[44].

3.7.8 Elaboración del Diagrama de Flujo

Se elabora la representación gráfica del proceso usando la nomenclatura BPMN, este diagrama se lo puede realizar con cualquier herramienta puesto que su nomenclatura es estandarizada, podemos realizar directamente en el modelador de la herramienta BPMS donde posteriormente se van a implementar y ejecutar los procesos[44].



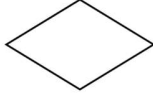







SIMBOLO	REPRESENTA	SIMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad: Representa la actividad llevada a cabo en el proceso
	Decision: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SI"- "NO"		Documento: Es el documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso
	Multidocumento: Se refiere a un conjunto de documentos		Inpeccion/Firma: Son aquellas acciones que requieren una supervisión (con una firma o visto bueno)
	Conector de Procesos: conexión o enlace con otro proceso diferente en la que continua el flujo.		Archivo Manual: Sirve para reflejar la acción de un documento o expediente
	Base de datos: Empleado para representar grabación de datos		Línea de Flujo: Proporciona indicación sobre el sentido del flujo del proceso

Figura 3. 5 Diagramación de procesos (Elaboración Propia)

3.7.9 Instalar BPMS

Es una herramienta que ayudara a la empresa a diseñar, implementar y mejorar las actividades con el fin de alcanzar un objetivo organizacional específico. Es un tipo de solución que automatiza los flujos de información y las acciones de los procesos, esta herramienta es usada por profesionales de TI para mejorar la productividad, la eficiencia y la rentabilidad de la organización [44].

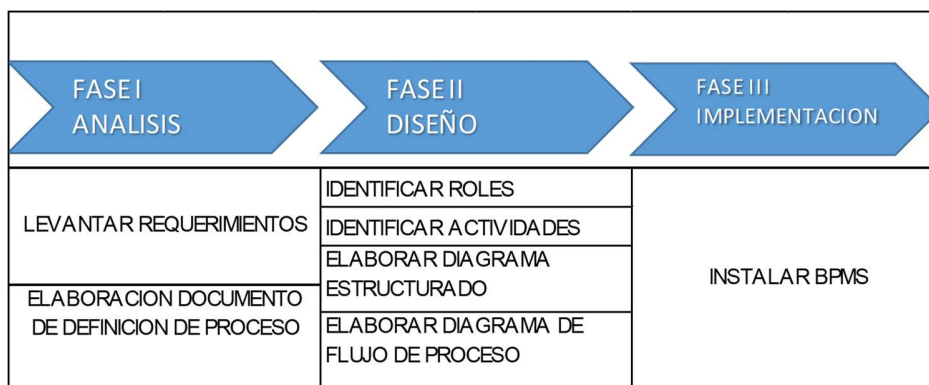


Figura 3. 6 Esquema de metodología propuesta (Elaboración Propia)

CAPITULO 4

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Análisis e Interpretación de los resultados.

4.1.1 Análisis e interpretación de los resultados de Expectativas y Percepciones

4.1.1.1 Análisis de Brechas

En la Tabla 4.3 se logra observar que la mayoría de las brechas son positivas, por lo que en mayor parte se cumplen las expectativas de los estudiantes demostrando una buena satisfacción por el servicio.

Es necesario dejar claro el significado de cada una de las variables que figuran en el modelo y las preguntas que contienen:

- P1: Se refiere al cumplimiento de promesas en tiempo determinado.
- P2: Se refiere al interés de los trabajadores en resolver el problema de los estudiantes.
- P3: Se refiere al correcto desempeño del servicio por primera vez.
- P4: Se refiere al resultado esperado que esperan los estudiantes del servicio académico.
- P5: Se refiere al registro libre de errores.
- P6: Se refiere a la rapidez del profesor en resolver las dudas del estudiante.
- P7: Se refiere a la disposición de los empleados en ayudar a los estudiantes.
- P8: Se refiere a la disponibilidad de tiempo de los empleados en ayudar a los estudiantes.
- P9: Se refiere a la forma correcta de informar a los usuarios sobre el servicio que ofrecen.
- P10: Se refiere al nivel suficiente de conocimientos teóricos y prácticos que tiene el profesor.
- P11: Se refiere a la cortesía de los empleados.

- P12: Se refiere a la forma correcta en que el profesor transmite sus conocimientos.
- P13: Se refiere a la confianza que transmite el profesor a sus estudiantes.
- P14: Se refiere a la preocupación del profesor por el bienestar de los estudiantes.
- P15: Se refiere a si el profesor motiva a los estudiantes por la materia.
- P16: Se refiere a si el profesor fomenta la participación entre los estudiantes.
- P17: Se refiere a si el profesor orienta al estudiante cuando este lo requiere.
- P18: Se refiere a la comunicación fluido entre el profesor y los estudiantes.
- P19: Se refiere a los equipos y tecnología de aspectos modernos.
- P20: Se refiere al atractivo de las instalaciones físicas de la academia.
- P21: Se refiere a si los empleados están correctamente vestidos.
- P22: Se refiere al atractivo de los elementos materiales de clases.

Tabla 4. 1 Análisis de las Brechas

Dimensión	Preguntas	Promedio Percepciones	Promedio Expectativas	Brechas
Fiabilidad	P1	5,77	6,05	-0,28
	P2	6,42	6,27	0,15
	P3	6,14	6,31	-0,17
	P4	6,17	6,12	0,05
	P5	6,17	6,17	0
Capacidad de Respuesta	P6	6,26	5,9	0,36
	P7	6,42	5,15	1,27
	P8	5,05	5,17	-0,12
	P9	6,32	5,35	0,97
Seguridad	P10	6,34	6,13	0,21
	P11	6,39	6,3	0,09
	P12	6,25	6,39	-0,14
	P13	6,42	6,32	0,1
Empatía	P14	6,4	5,78	0,62
	P15	6,14	5,19	0,95
	P16	6,3	4,97	1,33
	P17	6,31	5,79	0,52

	P18	6,27	5,8	0,47
Elementos Tangibles	P19	6,11	6,21	-0,1
	P20	5,62	6,23	-0,61
	P21	6,47	6,31	0,16
	P22	6,22	6,42	-0,2

Fuente: Elaboración propia en Excel a partir de los datos procesados en el SPSS

Se puede observar que en las preguntas P1, P3, P8, P12, P19, P20 y P22 se obtienen brechas negativas, por lo que estos puntos nos indican que las expectativas de los estudiantes no han sido satisfechas, las mismas que se refieren a la promesa de cumplir algo en un tiempo determinado, no desempeñan el correcto del servicio por primera vez, los empleados no tienen tiempo disponible en ayudar a los estudiantes, el profesor no transmite sus conocimientos forma adecuada, falta de equipos y tecnologías de aspectos modernos, sus instalaciones físicas no son atractivas y los elementos materiales de estudio no son atractivos.

4.1.1.2 Perfil de Encuestado

En la Figura 4.1 se observa que el total de hombres encuestados representa el 57,50% de la muestra total y el total de mujeres encuestadas representa el 42,50% de la muestra total.

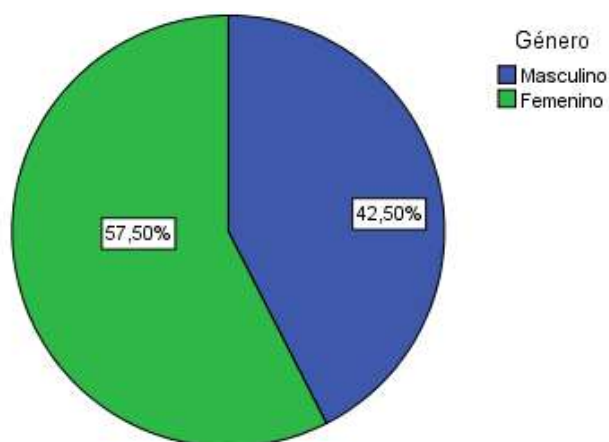


Figura 4. 1 Género

En la Figura 4.2 se observa que las edades de los encuestados son más significativo entre personas de 16 a 19 años.

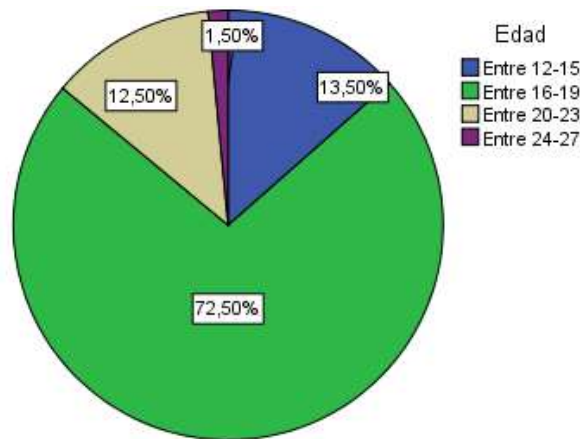


Figura 4. 2 Edades de los Encuestados

4.1.2 Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario Expectativas

4.1.2.1 Análisis de Confiabilidad

Para el cuestionario de expectativas, se obtuvo un Alfa de Cronbach muy bueno (0,882), por lo que se concluye que el modelo del cuestionario es confiable [25], [26]. Esto permitirá facilitar el estudio de las cinco dimensiones de la calidad del servicio con respecto a las expectativas de los estudiantes encuestados.

Tabla 4. 2 Alfa de Cronbach del Cuestionario Expectativas

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,882	,899	22

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados en el SPSS

4.1.3 Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario Percepciones

4.1.3.1 Análisis de Confiabilidad

Para el cuestionario de percepciones, se obtuvo un Alfa de Cronbach muy bueno (0,778), por lo que se concluye que el modelo del cuestionario es aceptable [25], [26]. Esto permitirá facilitar el estudio de las cinco dimensiones de la calidad del servicio con respecto a las percepciones de los estudiantes encuestados.

Tabla 4. 3 Alfa de Cronbach del Cuestionario Percepciones

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,778	,827	22

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados en el SPSS

4.1.3.2 Modelo de Regresión Lineal Múltiple

En la Tabla 4.4 se puede observar el valor del R^2 igual a 0.360, lo que indica que el ajuste del modelo de regresión lineal está explicando un 34.3% de la variabilidad en la satisfacción del usuario mediante las cinco dimensiones de la calidad del servicio [45].

Tabla 4. 4 Modelo de Regresión Lineal Múltiple

Resumen del modelo ^b									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,600 ^a	,360	,343	,920	,360	21,819	5	194	,000

a. Variables predictoras: (Constante), Dim5ElementosTangibles, Dim3Seguridad, Dim2CapacidadRespuesta, Dim4Empatía, Dim1Fiabilidad

b. Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados en el SPSS

4.1.3.3 Análisis de la Varianza

En la Tabla 4.5 se observa el cuadro estadístico del ANOVA del modelo de RLM, donde el estadístico F permite verificar la H0 de que el valor poblacional de R es cero [45], [46], encontrando una relación lineal entre la Satisfacción del Usuario (variable dependiente) y las dimensiones de la calidad del servicio (variables independientes).

El valor de significancia es menor a 0.05, indicando que las variables están linealmente relacionadas [45], [46]. Con esta información se corrobora que este modelo de regresión es estadísticamente significativo.

Tabla 4. 5 Resumen ANOVA del Modelo de Regresión Lineal Múltiple

ANOVA ^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	92,318	5	18,464	21,819	,000 ^b
1 Residual	164,162	194	,846		
Total	256,480	199			

a. Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

b. Variables predictoras: (Constante), Dim5ElementosTangibles, Dim3Seguridad, Dim2CapacidadRespuesta, Dim4Empatía, Dim1Fiabilidad

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados en el SPSS

4.1.3.4 Análisis t-student

Para determinar el valor de significancia de cada dimensión con respecto a la satisfacción del usuario, se analiza los valores en *t-student* para cada una de las variables independientes con respecto a sus coeficientes.

Los resultados demostraron que las cinco dimensiones aportan de forma significativa al modelo incluyendo la constante de regresión, ya que según la Tabla 4.6 el valor del nivel crítico para cada uno fue Sig. < 0,05 [45], [46].

Tabla 4. 6 Coeficientes de regresión para las dimensiones introducidas

Modelo	Coeficientes ^a						
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95,0% para B	
	B	Error típ.	Beta			Límite inferior	Límite superior
(Constante)	-3,351	,971		-3,450	,001	-5,266	-1,435
Dim1Fiabilidad	-,093	,022	-,297	-4,221	,000	-,137	-,050
Dim2CapacidadRespuesta	,107	,029	,238	3,664	,000	,050	,165
Dim3Seguridad	,211	,029	,454	7,152	,000	,153	,269
Dim4Empatía	-,044	,016	-,179	-2,791	,006	-,075	-,013
Dim5ElementosTangibles	,180	,033	,390	5,468	,000	,115	,245

a. Variable dependiente: Satisfacción del Usuario

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos procesados en el SPSS

Los coeficientes no estandarizados contienen los factores que definen la ecuación de la RLM. El coeficiente que corresponde a valor constante es representado por β_0 , para las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles sus coeficientes son $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ respectivamente.

Según la Tabla 4.6, la dimensión con mayor importancia relativa es la definida como Dim3: Seguridad, con un valor absoluto de 0,454 [45]. La segunda dimensión fue Elementos Tangibles con un valor absoluto de 0.390, la tercera dimensión fue Fiabilidad con un valor absoluto de 0.297, la cuarta dimensión fue Capacidad de Respuesta con un valor absoluto de 0.238 y la quinta dimensión fue Empatía con un valor absoluto de 0.179.

4.1.3.5 Modelo de Ecuación de la Regresión Lineal Múltiple

De acuerdo a los coeficientes del modelo de RLM, se propone la ecuación de regresión a continuación.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 \text{DIM1} + \beta_2 \text{DIM2} + \beta_3 \text{DIM3} + \beta_4 \text{DIM4} + \beta_5 \text{DIM5} + \varepsilon \quad \text{Ecuación (3. 4)}$$

$$Y = -3,351 - 0,093(\text{DIM1}) + 0,107(\text{DIM2}) + 0,211(\text{DIM3}) - 0,044(\text{DIM4}) + 0,180(\text{DIM5}) \quad \text{Ecuación (3. 5)}$$

Donde:

Y= Satisfacción del usuario

β_0 = Constante del modelo

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Betas del modelo

DIM 1= Fiabilidad

DIM 2= Capacidad de Respuesta

DIM 3= Seguridad

DIM 4= Empatía

DIM 5= Elementos Tangibles

ε = Error

Cada uno de los coeficientes estima la variación en la respuesta media por cada aumento de una unidad en una dimensión cuando todos los demás dimensiones se mantienen constantes. Por ejemplo, en la ecuación de regresión, si la dimensión Fiabilidad se incrementa en 1 y las demás dimensiones permanecen iguales, la satisfacción del usuario (variable dependiente) disminuye aproximadamente 0,093 en promedio. Por otro lado si la dimensión Empatía se incrementa en 1 y las demás dimensiones permanecen iguales, la satisfacción del usuario (variable dependiente) disminuye aproximadamente 0,044 en promedio.

Por último, los análisis de los resultados de los valores (*t-student* y *sig.*) de todas las dimensiones (variables independientes) en relación con la satisfacción del usuario (variable dependiente), indican que las hipótesis H1, H2, H3, H4 y H5 son aceptadas para la presente investigación [45].

4.2 Implementación del BPM

Mediante los resultados que proyecta nuestra investigación es importante proponer el desarrollo de un Sistema Informático basado en la Tecnología BPM, teniendo en cuenta que:

La Gestión por procesos es el más acertado para el concepto de calidad, es decir, es lo que el cliente espera recibir por lo que está dispuesto a pagar en función del valor percibido en una empresa dedicada al comercio, pero en una institución dedicada a la enseñanza deberá ser la eficiencia al proceso que un determinado cliente lo solicita tornándose así la Gestión de la Calidad de Servicio[28].

Hablar de Gestión de Calidad es proyectarse a obtener múltiples beneficios Tangibles e Intangibles, entre los primeros tenemos:

- I. Mejor Tiempos de Respuestas a las solicitudes, Registros de los procesos que se ejecutan, Seguimiento de los procesos en ejecución, Registros de Inicio y Fin de un proceso, Incremento de la productividad en procesos, menor tiempo en la estadía de una persona en la institución, mientras que para los segundos tenemos:

- II. Mejor Ambiente de Trabajo, Seguridad en la ejecución de un proceso, Confianza en el personal administrativo, Personal administrativo en función de su perfil profesional.

Teniendo en cuenta toda lo antes mencionado se propone un Sistema Informático basado a la tecnología BPM, donde tendremos el desarrollo de software basado a la siguiente:

➤ **Modelación del proceso**

Se obtiene y define una idea de la secuencia o pasos necesarios para que un proceso de negocio determinado cumpla su objetivo. Así, se organizan mejor las tareas ya que se tiene que seguir y cumplir un procedimiento predeterminado. De haber un proceso previo, lo que se hace en esta etapa es evaluar el proceso actual y hacer una reingeniería de este con el fin de optimizarlo.

➤ **Diseño**

Esto permite que el procedimiento del proceso se cumpla a cabalidad, ya que al estar automatizadas las tareas, los usuarios o personajes activos dentro del proceso, sólo pueden actuar en la fase correspondiente previamente definida, reduciendo así el margen de error.

➤ **Implementación**

En esta etapa se pone en práctica el proceso, verificando el uso adecuado de los usuarios.

➤ **Optimización y monitoreo**

En esta última etapa, se evalúa si el proceso está cumpliendo con las expectativas de optimización y se entra en un proceso de mejora continua, haciendo así los ajustes pertinentes para lograr un resultado óptimo de acuerdo a los requerimientos del proceso de negocio.

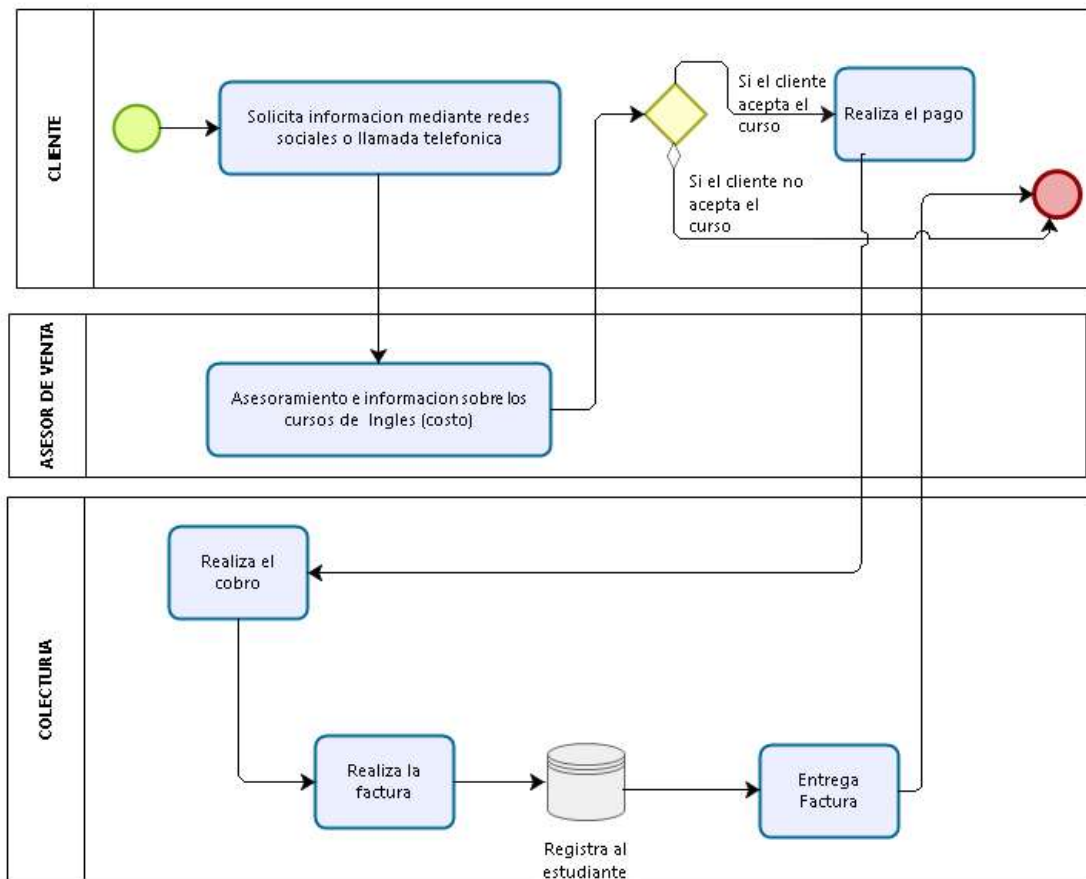


Figura 4. 3 Modelación Descriptivo de Gestión de Proceso de Servicio al Cliente

Descripción

1. El cliente se contacta mediante llamada, las redes sociales del Instituto, y se lo cita de manera personal.
2. Se brinda información sobre los cursos que se dictan
3. Después de haber informado de los cursos se le informa sobre el costo total del programa de inglés.

4. Donde el cliente decide si está de acuerdo con lo ofrecido y acepta o no el programa.
5. Ya acordado todo se efectúa el pago en efectivo.
6. Se procede a llenar la factura y a la entrega del mismo al cliente.
7. Como actividad final se registra los datos del estudiante
8. Se entrega la Factura al cliente.

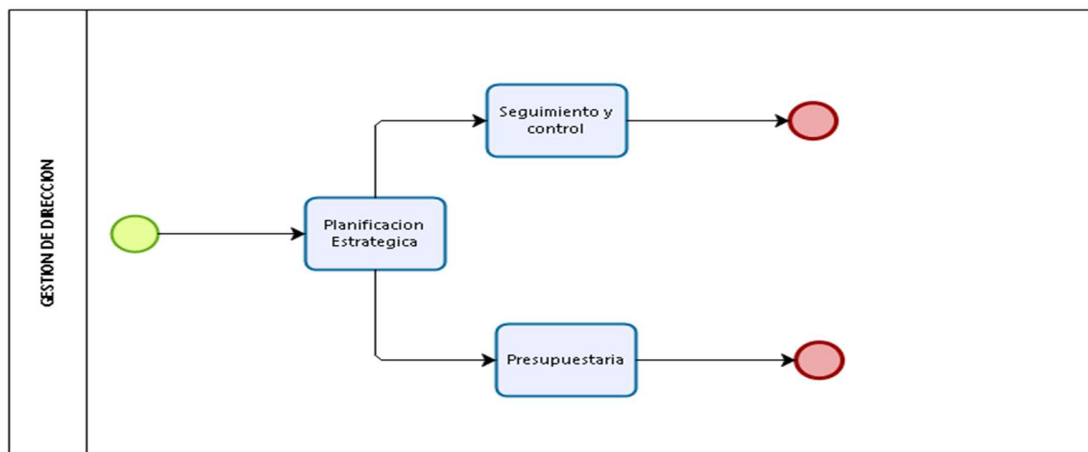


Figura 4. 4 Modelación Descriptivo de Gestión de Dirección

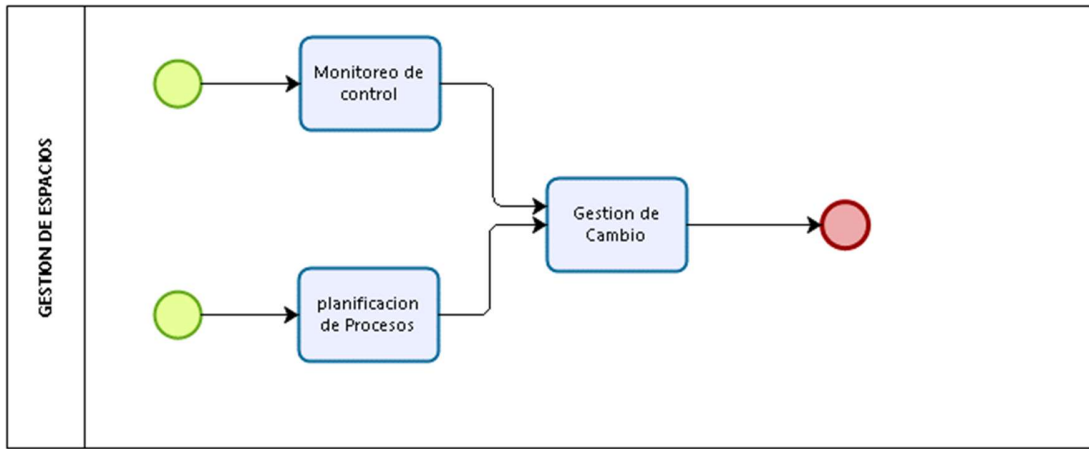


Figura 4. 5 Modelación Descriptivo de Gestión de Espacios

CAPITULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusión

5.1.1 Conclusiones respecto al Modelo ServQual

Se debe tener identificada correctamente aquellas áreas o puntos de oportunidad para mejorar su atención al cliente y usuarios para así ofrecer un mejor servicio de calidad y garantizar la satisfacción del mismo.

Se debe reconocer a cada una de las dimensiones que influyen en la percepción de los clientes para generar una estrategia clave para satisfacer mejor al usuario.

Las dimensiones Capacidad de Respuesta, Seguridad y Elementos Tangibles parecen ser los determinantes de mayor satisfacción al momento de ofrecer el servicio. Mientras que si se mejora en las dimensiones de Fiabilidad y Empatía esto causaría que la satisfacción de los estudiantes disminuye.

El estudio del análisis del modelo ServPerf, autorizó analizar la calidad percibida por los estudiantes del servicio académico de inglés que ofrece la empresa, logrando revelar que factores son más importantes desde la perspectiva de los estudiantes para poder determinar las áreas de oportunidad para la academia, con la finalidad de que realicen el respectivo procedimiento y adapten las respectivas medidas para su mejora de la calidad del servicio.

5.1.2 Conclusiones respecto al BPM

La Aplicabilidad de la Tecnología BPM gestión de proceso de negocio, en las empresas ha tenido un apogeo muy considerable, ya que por medio de estas tecnologías han incrementado sus utilidades elevadas por encima del 25%[28].

La importancia de esta investigación radica en que se pudo comprobar que no necesariamente se debe aplicar BPM Gestión de Procesos de Negocio a empresas dedicadas al servicio, sino que se puede aplicar a todo tipo de empresas que tienen por objetivo Servicios al cliente. [28].

El 100% de los encuestados están de acuerdo en que todos los procesos académicos y financieros de la Extensión deben ser automatizados, con la finalidad de tener mejores resultados al momento de su ejecución.

Al momento de diseñar el diseño, se puede corroborar que en el área académica y financiera existen subprocesos innecesarios que en la actualidad se vienen ejecutando, demorando así la culminación de los mismos[28].

El modelado de los procesos de negocio BPM está adquiriendo gran importancia en la ingeniería del software, priorizando el análisis y modelado de todos los procesos de una cada organización, con la finalidad de conseguir un perfecto conocimiento de las distintas actividades y flujos de trabajo que se siguen para así, más tarde, poder diseñar y construir aplicaciones que sigan escrupulosamente los deseos y necesidades del cliente, sin dejar a un lado la aplicación de un conjunto de métricas de Calidad de Software[28].

El presente trabajo, puede afirmar que, dentro de los múltiples enfoques existentes para la Gestión Administrativa en el ámbito de las organizaciones, la Gestión basada en los procesos se presenta como una adecuada herramienta, que puede considerarse como fundamental para orientar a una organización hacia el logro de sus objetivos[28].

Mediante las estadísticas de nuestra investigación se pudo corroborar que de todos los beneficios que nos ofrece la aplicación de las BPM en los procesos académicos y financieros el que más predomina es el beneficio intangible es decir la Satisfacción estudiantil en cuanto a la ejecución de sus procesos[28].

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Recomendaciones respecto al Modelo ServQual

Se recomienda que mejoren en las partes de la capacidad de respuesta por parte de los docentes y empleados, también mejorando su disposición de ayudar a los estudiantes en sus requerimientos, debido el resultado del modelo de regresión lineal múltiple, esta dimensión tiene el tercer coeficiente más grande ya que impacta con el 10,70% de la capacidad de respuesta .

De igual manera los profesores deben tener un mayor conocimiento académico tanto teórico y práctico, transmitiéndolo de forma adecuada, esto transmitirá confianza en los estudiantes y la percepción de ellos mejorará con respecto al servicio brindado, sobre todo poner mayor énfasis en estos puntos ya que según el resultado del modelo de regresión lineal múltiple, esta dimensión tiene el mayor coeficiente ya que impacta con el 21,10% de la seguridad.

Con respecto a la infraestructura de la organización, tanto sus instalaciones físicas, equipos y tecnologías deberían mejorarse o verse más atractivos, esto mejorará visualmente la academia, ya que según el resultado del modelo de regresión lineal múltiple, esta dimensión tiene el segundo coeficiente más grande ya que impacta con el 18,00% de los elementos intangibles.

5.2.2 Recomendaciones respecto al modelo BPM

Para poder llevar a cabo la instalación del BPM se recomienda seguir con los siguientes pasos que llevaran a este proceso a ser una exitosa resolución.

Se recomienda elaborar lineamientos eficaces para para un exitoso levantamiento de información de tal forma durante el desarrollo del proyecto no sea necesario realizar modificaciones a los conceptos iniciales.

Es muy importante tener la comunicación entre el personal y departamentos para que juntos tengan la obtención de un fin común.

Se recomienda realizar pruebas parciales de forma detallada de modo que se puedan resolver oportunamente escenarios que pudiesen poner en riesgo el cumplimiento del proyecto.

Las reuniones periódicas son un excelente mecanismo para tomar decisiones para el desarrollo y evolución del proyecto de modo que se puedan determinar avances del proyecto y recursos requeridos para el desarrollo del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] L. Sandoval, “El ser y el hacer de la organización educativa”, *Educación*, 2006.
- [2] Ministerio de Educación, *Modelo del Sistema de Educación Intercultural Bilingüe*. 2013.
- [3] Ministerio de Educación Nacional, “Estándares Básicos de Competencias en Lenguas Extranjeras: Inglés”, en *Formar en lenguas extranjeras: Inglés ¡el reto!*, 2013.
- [4] M. Chávez-Zambano, M. A. Saltos-Vivas, y C. M. Saltos-Dueñas, “La importancia del aprendizaje y conocimiento del idioma inglés en la enseñanza superior”, *Rev. Cient. Dominio las Ciencias*, vol. 3, pp. 759–771, 2017.
- [5] M. Laura y A. Laura, “¿Por qué es importante saber el idioma Inglés?”, *Córdoba, Argentina C*, 2010.
- [6] T. J. Fontalvo Herrera, “Gestión por Procesos”, en *Herramientas efectivas para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad*, 2007.
- [7] Villa Ramos Jorge Luis, “"Funciones de la administración" según Fayol”, *18 de octubre*, 2015. .
- [8] J. A. Pérez Fernández De Velasco, *Gestión de Procesos*. 2010.
- [9] Chiavenato Idalberto, “Administración Proceso administrativo”, *Univ. Córdoba, Colomb.*, 2001.
- [10] L. Urwick, “Elementos de Administración”, *Rev. Mex. Sociol.*, 1957.
- [11] H. Koontz, “Revisión de la jungla de la teoría administrativa”, *Revista Contaduría y Administración*, 2000.
- [12] L. Administraci *et al.*, “Proceso administrativo”.
- [13] I. Chiavenato, “Proceso administrativo”, *Univ. Córdoba, Colomb.*, 2001.
- [14] I. Chiavenato, “*Administración de recursos humanos*”. 1999.
- [15] E. Besley, Scott, Brigham, “Fundamentos De Administración”, *CENGAGE Learning*. 2009.
- [16] A. Barba Álvarez, “FREDERICK WINSLOW TAYLOR Y LA ADMINISTRACIÓN

CIENTÍFICA: CONTEXTO, REALIDAD Y MITOS”, *Gestión y Estrateg.*, 2010.

- [17] I. Chiavenato, “Administración. Proceso administrativo”, núm. 1, p. 12, 2009.
- [18] S. p. (San D. S. U. y C. M. (Southwest M. S. U. Robbins, *Administración Octava edición*. 2005.
- [19] J. J. Tarí Guilló, *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*, vol. XXXIII, núm. 2. 2012.
- [20] C. Yanes, “Artículo - Area De Gestión Sistema De Gestión De Calidad En Base a La Norma Iso 9001 Sistema De Gestion De Calidad En Base a La Norma Internacional Iso 9001 ¿Qué Beneficios Tiene Trabajar Con Un Sgc?”, *Yanes, C*, p. 8, 2008.
- [21] L. B. David, R. B. Carter, y W. Brown, “Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras”, pp. 1–2, 1992.
- [22] L. Alejandra, L. A. Calidad, y E. N. El, “Lic. Alejandra Juárez Ruiz”, 2016.
- [23] F. Lloréns, “Un analisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de la calidad de servicio en la percepcion del cliente.”, *Cuadernos 29*. pp. 36–45, 1995.
- [24] C. E. Carlos Ornelas, Y. Montelongo Cortés, y M. del R. Nájera Gallardo, “La calidad del servicio de un centro de información”, *Concienc. Tecnológica*, vol. 40, núm. 40, pp. 5–9, 2010.
- [25] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, y L. L. Berry, “substituir_Model Service Its Quality and Implications for Future”, *J. Mark.*, vol. 49, núm. Fall 1985, pp. 41–50, 1985.
- [26] R. Matsumoto Nishizawa, “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto”, *Perspectivas*, pp. 181–209, 2014.
- [27] E. Jair y D. Oliva, “Calidad Del Sevicio Y Sus Modelos Bueno”, 2005.
- [28] M. Á. Mallar, “La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente”, *Visión Futur.*, 2010.
- [29] F. Alarcon, “Gestión de procesos de negocio”, *Gestión procesos Neg.*, 2018.
- [30] Ministerio de Fomento de España, “LA GESTIÓN POR PROCESOS”, *Model. para Implant. la Mejor. Contin. en la gestión Empres. Transp. por Carret.*, 2005.
- [31] A. Hernández Lugo, “Gestión por Procesos”, *Ing. Ind.*, 2003.
- [32] L. G. Schiffman y L. L. Kanuk, *Comportamiento_del_Consumidor_Leon_G_Sch.* .

- [33] S. Ruiz de Maya, "El comportamiento del consumidor en marketing: Del método científico a su posición en la empresa", *Cuadernos de Administración*. pp. 2–24, 1997.
- [34] M. C. Parra-Meroño y M. Ángel Beltrán-Bueno, "Estrategias de Marketing en servicios educativos", *Tour. Mark. Strateg.*, vol. 13, núm. 1, pp. 102–114, 2014.
- [35] D. Pérez-ximénez, "Estudiantes En Los Centros Públicos Y Privados", pp. 1–15.
- [36] W. Salazar Yépez, "Diagnóstico de la calidad de servicio , en la atención al cliente , en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador", vol. 19, núm. 2, pp. 1–9, 2016.
- [37] A. H. Nariño, D. N. Rivera, A. M. León, y M. M. León, "Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalares. Concepción metodológica y práctica", *Rev. Adm.*, vol. 48, núm. 4, pp. 739–756, 2013.
- [38] E. Flores, Ana; Lavín, José M.; Calle, Xavier; Álvarez, "Buscando la excelencia educativa: Gestión de procesos académicos y administrativos en Instituciones Públicas de Educación mediante BPM", *MASKANA, I+D+Ingeniería*, vol. 1, núm. 1, p. 11, 2014.
- [39] M. E. Cortés, C. Miriam, y I. León, "UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN Colección Material Didáctico 10 Generalidades sobre Metodología de la Investigación".
- [40] L. Núñez, M. Vélez, y C. Berdugo, "Aplicación de una metodología de mejora de procesos basada en el enfoque de gestión por procesos, en los modelos de excelencia y el QFD en una empresa del sector de confecciones de Barranquilla (Colombia)", *Ing. Desarro.*, pp. 45–58, 2004.
- [41] J. E. Bigné y L. Andreu, "Emociones, satisfacción y lealtad del consumidor en entornos comerciales: Un análisis comparativo entre centro comercial y centro urbano.", *Distrib. y Consum.*, núm. July 2014, pp. 77–87, 2004.
- [42] Hernández R, Fernandez C, y Baptista P, *Metodología de la investigación*. 2006.
- [43] J. J. Cronin y S. A. Taylor, "Measuring Quality : A Reexamination and Extention", *J. Mark.*, vol. 56, núm. 3, pp. 55–68, 1992.
- [44] M. R. ROACH, "an Experimental Study of the Production and Time Course of Poststenotic", *Circ. Res.*, vol. 13, pp. 537–551, 1963.
- [45] "Análisis de regresión lineal El procedimiento Regresión lineal".

[46] S. De la Fuente Fernandez, "Análisis Factorial", *Univ. Auton.*, pp. 1–34, 2011.

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de encuesta para evaluar las expectativas de los estudiantes.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LA ACADEMIA WORLD ENGLISH INSTITUTE

La siguiente encuesta será realizada a los estudiantes de la academia de inglés World English Institute como fuente de información para el estudio del análisis de la calidad del servicio en base al nivel de satisfacción de los estudiantes.

CUESTIONARIO 1: Expectativas

INSTRUCCIONES: Esta encuesta aborda sus opiniones de servicios académicos. Indique en qué medida cree que las instituciones que ofrecen servicios académicos deben poseer la función descrita en cada pregunta. Califique las expectativas poniendo una "X", a lo que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir del WEI. Utilizando una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como muy en desacuerdo y 7 como muy de acuerdo.

EXPECTATIVAS	OPCIONES DE RESPUESTA						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTAS							
1. ¿Cuándo esta institución promete hacer algo por un cierto tiempo, deben hacerlo?							
2. ¿Cuándo los clientes tienen problemas, esta institución debe atenderlos y ayudarlos?							
3. ¿La institución debería ser confiable?							
4. ¿Deben proporcionar sus servicios en el momento en que tengan la intención de hacerlo?							
5. ¿Deben mantener sus registros libres de errores?							
6. ¿No es realista que los clientes esperen un servicio rápido de los empleados de esta institución?							
7. ¿Sus empleados no siempre tienen que estar dispuestos a ayudar a los clientes?							

8. ¿Está bien si están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los clientes con prontitud?							
9. ¿No debe esperarse que informen a sus clientes exactamente cuándo se realizarán los servicios?							
10. ¿El cliente debe poder confiar en los empleados de estas instituciones?							
11. ¿El cliente debe poder sentirse seguro en sus transacciones con los empleados de estas instituciones?							
12. ¿Sus empleados deben ser educados?							
13. ¿Sus empleados deben obtener el apoyo adecuado de estas instituciones para hacer bien su trabajo?							
14. ¿No debe esperarse que estas instituciones presten atención individual a los clientes?							
15. ¿No se debe esperar que tengan horas de operación convenientes para todos sus clientes?							
16. ¿No se puede esperar que los empleados de estas instituciones brinden atención personalizada a los clientes?							
17. ¿No es realista esperar que estas instituciones tengan los mejores intereses con sus clientes?							
18. ¿No es realista esperar que los empleados sepan cuáles son las necesidades de sus clientes?							
19. ¿Deben tener equipos y tecnología actualizados?							
20. ¿Sus instalaciones físicas deben ser visualmente atractivas?							
21. ¿Sus empleados deben estar bien vestidos y parecer aseados?							
22. ¿Los elementos materiales (libros, folletos y similares) deben ser atractivos y de fácil comprensión?							

Datos Demográficos:

Género:

Masculino

Femenino

Edad:

Entre 12-15
Entre 16-19
Entre 20-23

Entre 24-27
Más de 28

Anexo 2: Modelo de encuesta para evaluar las percepciones de los estudiantes.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE LA ACADEMIA WORLD ENGLISH INSTITUTE

La siguiente encuesta será realizada a los estudiantes de la academia de inglés World English Institute como fuente de información para el estudio del análisis de la calidad del servicio en base al nivel de satisfacción de los estudiantes.

CUESTIONARIO 2: Percepciones

INSTRUCCIONES: El siguiente conjunto de preguntas se relaciona con su sentimiento acerca del WEI. Para cada pregunta, indique en qué medida cree que WEI tiene la función descrita en la pregunta. Califique las percepciones colocando una "X", a lo que se refieren a como usted ha recibido la atención en el servicio del WEI. Utilizando una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como muy en desacuerdo y 7 como muy de acuerdo.

PERCEPCIONES	OPCIONES DE RESPUESTA						
	1	2	3	4	5	6	7
PREGUNTAS							
1. El personal administrativo de la academia cuando te promete hacer algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?							
2. Cuando ha tenido algún problema, ¿el personal administrativo ha mostrado un sincero interés por ayudarlo?							
3. ¿Tiene la impresión de que la academia desempeña el servicio de manera adecuada?							
4. ¿El servicio que ofrece la academia dan el resultado esperado?							
5. ¿La academia procura mantener sus registros libres de errores?							
6. ¿El profesor resuelve las dudas del estudiante de forma rápida?							
7. ¿El personal administrativo de la academia siempre están dispuestos a ayudarte?							
8. ¿El personal administrativo están demasiado ocupados para responder a tus requerimientos?							

9. ¿El personal administrativo informa exactamente sobre el servicio que ofrece la academia?							
10. ¿El profesor tiene un nivel suficiente de conocimientos teóricos y prácticos?							
11. ¿El personal administrativo es educado con usted?							
12. ¿El profesor es capaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos?							
13. ¿El comportamiento de los profesores transmite confianza en los estudiantes a fin de orientarlos en la materia?							
14. ¿El profesor se preocupa por el aprendizaje de los alumnos?							
15. ¿El profesor motiva a los estudiantes por la materia?							
16. ¿El profesor fomenta la participación de los estudiantes?							
17. ¿El profesor orienta al estudiante cuando este lo necesita?							
18. ¿El profesor y los alumnos tienen una comunicación fluida?							
19. ¿La academia tiene equipos y tecnologías de aspecto moderno?							
20. ¿Las instalaciones físicas de la academia son cómodas y acogedoras?							
21. ¿El personal administrativo de la academia están bien vestidos y parecen aseados?							
22. ¿Los elementos materiales (libros, folletos y similares) son visualmente atractivos y contienen información de fácil comprensión?							
23. De forma general, ¿Está usted satisfecho con el servicio que recibe por parte de la academia de inglés?							

Datos Demográficos:

Género:

Masculino

Femenino

Edad:

Entre 12-15
 Entre 16-19
 Entre 20-23

Entre 24-27
 Más de 28