



**Facultad de Ciencias de la  
Administración**

**Carrera de Administración de Empresas**

Medición de la satisfacción en los estudiantes del  
Instituto Tecnológico Wissen y propuesta de plan de  
mejora.

**Trabajo de titulación previo a la obtención del  
grado de Licenciada y Licenciado en  
Administración de Empresas**

**Autores:**

Juan Rodrigo Cordero Guerrero; Erika Stefania Valverde  
Lapo

**Director:**

Juan Francisco Álvarez Valencia

**Cuenca – Ecuador**

**Año**

2026

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su amor y sacrificio cada día.

Sin ellos nada de esto sería posible.

A mis abuelitos, quienes me han dado su  
cariño y comprensión, gracias a sus consejos y su  
preocupación nunca me rendí.

A mi amigo Sebas, que me cuida desde el cielo  
y quien siempre recordare con mucho cariño.

**Juan Cordero**

Dedico el presente trabajo, de manera muy  
especial, a mi ángel en el cielo, mi papito Fabián,  
quien ilumina mi vida y guía cada uno de mis pasos.  
No ha sido fácil seguir sin ti, pero tu recuerdo vive  
en mí corazón y me acompaña siempre, dándome  
fuerza para no rendirme.

Papito, este sueño cumplido es para ti. Lo  
logré.

A mis sobrinas, Victoria y Maileth, que se han  
convertido en la fuente de amor e inspiración en mi  
vida, llenando mis días de alegría y motivándome a  
seguir adelante.

**Erika Valverde**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme salud para poder cumplir mis metas y por poner personas maravillosas en mi camino, que siempre están para mí.

A mis padres Juan Francisco y Anita por su amor y apoyo incondicional durante toda mi vida, gracias por enseñarme a nunca rendirme y motivarme a ser una gran persona y un buen profesional. Siempre serán mi ejemplo a seguir.

A mis hermanos Francisco y Joaquín por su cariño y apoyo incondicional. No solo yo los he visto crecer a ellos, sino ellos también me han visto crecer a mí.

A mi abuelita Puchi, por su cariño y siempre estar dispuesta a apoyarme en cada momento y decisión de mi vida. Además de motivarme a superarme cada día.

A todos mis amigos que he conocido en esta etapa de mi vida, por su amistad y hacer más bonitos estos años en la universidad. Y especialmente a mis amigos del colegio que han estado siempre para mí y sé que siempre voy a contar.

Mi gratitud al Instituto Wissen por habernos permitido realizar este trabajo.

Al tutor de Tesis Ing. Juan Francisco Álvarez, por ser nuestro guía y siempre estar dispuesto para ayudarnos. Al Ing. Marco Reyes por su paciencia y apoyo para realizar este trabajo.

Finalmente, agradezco a Erika quien fue mi compañera de tesis, ya que fue un gran apoyo para realizar este trabajo.

**Juan Cordero**

Agradezco, en primer lugar, a Dios por ser mi guía y bendecirme con la fortaleza, sabiduría y la perseverancia necesaria para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mi madre, Claribel, por su amor incondicional y apoyo constante. Gracias por todo lo que has hecho por mí y por estar presente en cada paso de mi vida.

A mis queridos hermanos, Maikol, Evelyn y Angelito, gracias por su cariño y por recordarme siempre que cuento con ustedes en todo momento.

Finalmente, a mi compañero de tesis, Juan, por su aporte para culminar este trabajo.

**Erika Valverde**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de Contenidos.....	v
Índice de Figuras.....	viii
Índice de Tablas.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1.....	3
1. MARCO TEÓRICO.....	3
1.1 Educación Superior Tecnológica.....	3
1.2 Conceptualización de satisfacción estudiantil.....	3
1.3 Modelos relevantes para medir la satisfacción estudiantil.....	5
1.3.1 Modelo SERVQUAL.....	5
1.3.1.1 Proceso del modelo SERVQUAL.....	6
1.3.2 Modelos específicos para educación.....	6
1.4. Medición: instrumentos y consideraciones metodológicas.....	7
1.5. Dimensiones y factores determinantes de la satisfacción estudiantil.....	9
1.6. Satisfacción estudiantil.....	12
1.6.1 Incremento de la retención estudiantil y disminución de la deserción.....	12
1.6.2 Aumento del compromiso estudiantil.....	13
1.6.3 Afectación de la imagen institucional.....	13
1.6.4 Compromiso y participación estudiantil.....	13

1.6.5 Innovación en la educación .....	14
CAPÍTULO 2 .....	15
2. HISTORIA Y ANTECEDENTES DEL INSTITUTO WISSEN .....	15
2.1 Origen y creación del Instituto.....	15
2.2 Misión y Visión .....	16
2.3 Estructura Organizacional.....	16
2.4 Oferta académica .....	18
CAPÍTULO 3 .....	21
3. INVESTIGACIÓN DE MERCADO .....	21
3.1 Metodología.....	21
3.2 Objetivo de la investigación .....	21
3.3 Procedimiento .....	22
3.3.1 Procedimiento fase cualitativa.....	22
3.3.2 Instrumento semiestructurado.....	22
3.3.3 Procedimiento fase cuantitativa.....	23
3.4 Instrumento de medición .....	24
3.4.1 Instrumento de medición fase cualitativa .....	24
3.4.2 Instrumento de medición fase cuantitativa .....	24
3.5 Resultados.....	25
3.5.1 Resultados fase cualitativa.....	25
3.5.2 Resultados fase cuantitativa.....	27
3.6 Resultados capítulo 3 .....	45
CAPÍTULO 4.....	48
4.PLAN DE MEJORA .....	48
4.1 Objetivo del Plan de Mejora .....	48
4.2 Diagnóstico Situacional .....	48

4.2.1 Fortalezas institucionales identificadas .....	48
4.2.2 Áreas críticas de mejora.....	49
4.3 Estrategias del Plan de Mejora.....	50
4.4 Plan de Acción .....	50
4.5 Cronograma General de Implementación .....	55
4.6 Presupuesto Estimado .....	56
4.7 Mecanismos de Seguimiento y Evaluación .....	57
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES .....	60
REFERENCIAS.....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Pasos del modelo SERVQUAL	6
<b>Figura 2</b> Dimensiones para medir la satisfacción de un servicio	12
<b>Figura 3</b> Estructura organizacional del Instituto Wissen	17

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Cuadro Comparativo de los modelos para medir la satisfacción estudiantil.....	8
<b>Tabla 2</b>	Frecuencia de códigos identificados en el análisis cualitativo .....	27
<b>Tabla 3</b>	Ítems del cuestionario aplicado agrupado por dimensiones SERVQUAL.....	28
<b>Tabla 4</b>	Distribución de la muestra por género.....	29
<b>Tabla 5</b>	Distribución de la muestra por grupos de edad .....	30
<b>Tabla 6</b>	Distribución de la muestra por carrera .....	30
<b>Tabla 7</b>	Distribución de la muestra por semestre en curso .....	31
<b>Tabla 8</b>	Ítem 1: Los profesores en general son justos e imparciales en la calificación .	32
<b>Tabla 9</b>	Ítem 2: Las asignaturas del plan de estudio son relevantes .....	33
<b>Tabla 10</b>	Ítem 3: La plataforma proporciona información precisa .....	33
<b>Tabla 11</b>	Ítem 6: La plataforma facilita la comunicación con el soporte informático...	34
<b>Tabla 12</b>	Ítem 7: El Instituto me brinda servicios administrativos de calidad .....	34
<b>Tabla 13</b>	Ítem 4: Los profesores responden a las preguntas adecuadamente .....	35
<b>Tabla 14</b>	Ítem 5: Los profesores están dispuestos a hacer un esfuerzo adicional .....	35
<b>Tabla 15</b>	Ítem 8: La plataforma facilita la comunicación con personal administrativo	36
<b>Tabla 16</b>	Ítem 9: Los profesores demuestran amplio y actual conocimiento del tema .	37
<b>Tabla 17</b>	Ítem 10: La habilidades de comunicación del docente son adecuadas.....	37
<b>Tabla 18</b>	Ítem 11: Me siento seguro de introducir mis datos en la plataforma .....	38
<b>Tabla 19</b>	Ítem 12: Tengo la seguridad de obtener una titulación reconocida.....	38
<b>Tabla 20</b>	Ítem 22: El Instituto me brinda confianza y oportunidades .....	39
<b>Tabla 21</b>	Ítem 13: Los profesores animan y motivan a los estudiantes a dar lo mejor..	40
<b>Tabla 22</b>	Ítem 14: Los profesores nos tratan de manera personalizada .....	40
<b>Tabla 23</b>	Ítem 15: El instituto me brinda facilidades y servicios de apoyo .....	41
<b>Tabla 24</b>	Ítem 16: Los profesores generan competencias para trabajo en equipo .....	41

<b>Tabla 25</b> Ítem 17: La plataforma es fácil de usar .....	42
<b>Tabla 26</b> Ítem 18: La plataforma es productiva, optimiza mi tiempo de trabajo.....	42
<b>Tabla 27</b> Ítem 19: La plataforma presenta la información en un formato apropiado ....	43
<b>Tabla 28</b> Ítem 20: El equipamiento de aulas, mobiliario, pantallas es adecuado .....	43
<b>Tabla 29</b> Ítem 21: El IST se asegura de que los estudiantes tengan acceso a internet ..	44
<b>Tabla 30</b> Resumen de resultados por dimensiones SERVQUAL.....	44
<b>Tabla 31</b> Resumen de estrategias del plan de mejora .....	50
<b>Tabla 32</b> Plan de acción - Estrategia 1.....	50
<b>Tabla 33</b> Plan de acción - Estrategia 2.....	52
<b>Tabla 34</b> Plan de acción - Estrategia 3.....	53

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo el análisis del nivel de satisfacción entre los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Wissen, de la ciudad de Cuenca, Ecuador, mediante la aplicación del modelo SERVQUAL. El trabajo de investigación se basó en los conceptos teóricos del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) así como el Student Satisfaction Inventory (SSI), que permiten la evaluación de la calidad percibida a partir de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La metodología adoptada fue de variabilidad mixta, de forma que la fase cualitativa se llevó a cabo mediante la realización de entrevistas semiestructuradas, por medio del uso del software ATLAS. Ti; la fase cuantitativa fue llevado a cabo mediante un cuestionario estructurado de 22 ítems, aplicado a 157 estudiantes de las nueve carreras del instituto, y su procesamiento se realizó con el software SPSS. Los resultados mostraron una media global de satisfacción de 4.305 sobre 5.0, que corresponde a un nivel alto. La dimensión Seguridad alcanzó la puntuación más alta (4.486) y la dimensión que obtuvo la puntuación más baja fue la Capacidad de Respuesta (4.174), y el ítem correspondiente a la comunicación (media=3.99) se le otorga peor valor. En base a los resultados obtenidos, se reconoce al Instituto Wissen como un instituto que ofrece educación de calidad, encontrándose también diversas oportunidades de mejora en la atención personalizada e igualmente en la comunicación digital desde la administración.

**Palabras clave:** calidad educativa, educación superior tecnológica, instituto tecnológico plan de mejora, satisfacción estudiantil.

## ABSTRACT

This thesis aimed to analyze the level of student satisfaction at the Instituto Superior Tecnológico Wissen, located in Cuenca, Ecuador, through the application of the SERVQUAL model. The research was based on the theoretical foundations of the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988), as well as the Student Satisfaction Inventory (SSI), which enable the evaluation of perceived service quality across the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. A mixed-methods approach was adopted: the qualitative phase was conducted through semi-structured interviews analyzed using ATLAS.Ti software, while the quantitative phase consisted of a structured 22-item questionnaire administered to 157 students from the nine academic programs offered by the institute, with data processed using SPSS software. The results showed an overall mean satisfaction score of 4.305 out of 5.0, indicating a high level of satisfaction. The Assurance dimension achieved the highest score (4.486), whereas the Responsiveness dimension obtained the lowest (4.174); within this dimension, the item related to communication (mean = 3.99) received the lowest evaluation. Based on these findings, Instituto Wissen is recognized as an institution that provides quality education; however, there are opportunities for improvement in personalized student attention and in digital communication from administrative areas.

**Keywords:** educational quality, higher technological education, technological institute, improvement plan, student satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción estudiantil es uno de los elementos clave para conocer la calidad del servicio que ofrecen las instituciones de educación superior, en la medida en que pone de relieve la manera como los alumnos perciben las experiencias académicas, administrativas y de infraestructura que les son proporcionadas durante su trayectoria formativa. En un contexto en el que la educación superior tecnológica toma cada vez más fuerza como la alternativa formativa profesional estratégica, la medición y la gestión de la satisfacción estudiantil se convierten en herramientas básicas para la mejora continua y el desarrollo institucional.

El Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen se encuentra ubicado en la ciudad de Cuenca desde su fundación, el año 2020, y ofrece un servicio educativo de tipo dual, es decir, teórico y práctico de acuerdo con la respuesta ante la necesidad del sector productivo ecuatoriano. A pesar de su reciente establecimiento, el instituto ha logrado construir una sólida oferta académica con nueve carreras tecnológicas y está experimentando un crecimiento en su comunidad estudiantil. Esto ha llevado a la necesidad de implementar mecanismos sistemáticos para evaluar y mejorar la calidad de sus servicios.

El presente trabajo de titulación se origina de la necesidad de obtener una valoración objetiva y fundamentada sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes del Instituto Wissen, con el propósito de identificar tanto las fortalezas de la institución como las áreas que necesitan atención. Para ello, se aplicará el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), reconocido a nivel mundial por su eficacia en medir la calidad percibida del servicio, mediante el análisis de las diferencias entre las expectativas y las percepciones de los usuarios a través de sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

La investigación se llevó a cabo con un enfoque mixto. En la fase cualitativa, se realizaron entrevistas semiestructuradas a representantes estudiantiles, las cuales fueron analizadas utilizando el software ATLAS.ti. En la fase cuantitativa, se llevó a cabo una encuesta estructurada con 22 preguntas, que se aplicó a 157 estudiantes de las nueve carreras del instituto, cuyos datos fueron procesados con el programa SPSS. Con base en

los resultados obtenidos, se diseñó un plan de mejora que incluye cuatro estrategias específicas destinadas a enriquecer la experiencia académica y el bienestar de los estudiantes.

El trabajo se organiza en cuatro capítulos: el primero presenta el marco teórico que respalda la investigación; el segundo narra la historia y antecedentes del Instituto Wissen; el tercero detalla la metodología empleada, así como los instrumentos usados y los resultados alcanzados; y el cuarto elabora el plan de mejora institucional derivado del diagnóstico realizado.

## **CAPÍTULO 1**

### **1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 Educación Superior Tecnológica**

La educación superior tecnológica se ha convertido en un pilar esencial dentro del sistema educativo, dado que se enfoca en formar profesionales en diversas áreas en un periodo de tiempo más corto. Gracias a la flexibilidad de poder estudiar desde cualquier lugar, los estudiantes pueden obtener un título de tercer nivel, lo que les abre un abanico de oportunidades laborales y, por consiguiente, contribuye al desarrollo del país.

El Consejo de Educación Superior (2023) en la Resolución RPC-SE-04-No.012-2023, explica que la naturaleza jurídica de los institutos superiores son instituciones de educación superior, sin fines de lucro, dedicadas a la formación técnica y tecnológica superior. Estas instituciones se clasifican en:

1. Institutos superiores públicos que están adscritos al órgano rector de la política pública de educación superior.
2. Institutos superiores particulares con personería jurídica propia creadas por personas naturales o jurídicas de derecho privado.

Tünnermann (2008) señala que los institutos técnicos y tecnológicos han dejado de ser vistos como una alternativa secundaria, para convertirse en espacios estratégicos de formación profesional.

Por su parte, Solís y Duarte (2018) explican que se debe considerar la oferta de carreras pertinentes según las necesidades de los sectores estratégicos y productivos de una zona con el fin de que se alineen a la mejora de las capacidades y calificación de empleados, desempleados hasta de los trabajadores informales dentro de las políticas activas de los Institutos Técnicos y Tecnológicos.

#### **1.2 Conceptualización de satisfacción estudiantil**

Según la Organización Mundial de la Salud (2025), la salud mental es un estado de bienestar mental y emocional que permite a las personas desenvolverse en situaciones de

estrés, desarrollar su potencial, aprender y trabajar adecuadamente para apoyar a su comunidad. De la misma manera, el aporte de Bisquerra - Alzina et al. (2006) agrega que las personas aspiran a sentirse bien consigo mismos y con el mundo que les rodea; asimismo, el bienestar emocional contempla la necesidad de satisfacer las necesidades de docentes y estudiantes. Además, dentro del proceso educativo, la inteligencia y la educación emocional desempeñan un rol importante dentro de la formación de un individuo, tanto en el desarrollo de sus habilidades cognitivas como en la formación en valores.

En otras instancias, Manrique - Maldonado y Sánchez - López (2019) explican que la satisfacción se relaciona con la medición de la calidad que se brinda al ofrecer un producto/servicio, por ende, al enfocarse en la satisfacción de los estudiantes, se debe hablar sobre el servicio que brinda la universidad, desde el proceso de enseñanza, clima estudiantil, infraestructura, entre otros, que forma parte de la actividad cotidiana del servicio educativo.

Por consiguiente, la satisfacción estudiantil puede definirse como la valoración resultante de la comparación entre las expectativas de los estudiantes y su percepción de los servicios recibidos (Wong y Chapman, 2022). Se trata de un constructo multidimensional que incluye factores académicos, administrativos, interpersonales y de infraestructura (Kanwar y Sanjeeva, 2022).

Peralta - Mazariago y Silva - Payró (2019) concluyeron que la satisfacción de los estudiantes universitarios se relaciona con la forma en como las instituciones educativas atienden las necesidades e intereses de los mismos, relacionados a su percepción. De igual forma, Surdez - Pérez et al. (2018), conceptualizan a la satisfacción estudiantil como el bienestar que experimentan los alumnos, relacionado a sus expectativas académicas y el resultado que obtienen de las actividades realizadas por la institución para satisfacer sus necesidades.

Sin embargo, las universidades se preocupan más por medir las funciones de docencia e investigación que otros servicios relacionados a funciones como la internacionalización y la extensión, además de servicios universitarios no académicos

como: biblioteca, restaurantes, cafeterías, parqueaderos, entre otros (Torres - Escobar, 2023).

### **1.3 Modelos relevantes para medir la satisfacción estudiantil**

La satisfacción estudiantil en la educación superior y sus estudios han evolucionado debido a la creación y adaptación de modelos que permiten medir la calidad del servicio que ofrecen las instituciones.

Los autores Ganga - Contreras et al. (2019) y Matsumoto - Nishizawa (2014) aseveran que el modelo SERVQUAL fue propuesto en 1988 por Parasuraman, Zeithaml y Berry como un instrumento de medida que viene de la unión de las palabras *Service* y *Quality*. El modelo SERVQUAL tiene el objetivo de medir la calidad de un servicio, conocer las expectativas y las percepciones de los clientes. Matsumoto - Nishizawa (2014) agrega que el modelo proporciona información importante del cliente, opiniones sugerencias para mejorar el servicio de las empresas, entre otros.

#### **1.3.1 Modelo SERVQUAL**

Asimismo, Ganga - Contreras et al. (2019) explica que el modelo evalúa la calidad a partir de las brechas entre las expectativas y percepciones, según 5 criterios:

1. Confiabilidad: Capacidad de brindar un servicio de manera precisa y confiable.
2. Capacidad de respuesta/Receptividad: Disposición de atender las necesidades de los clientes y proporcionar un servicio pronto y oportuno.
3. Seguridad: Conocimiento por parte de los servidores y su habilidad de inspirar confianza en sus actividades.
4. Empatía: Capacidad de percibir y comprender los requerimientos, a través de la identificación de los mismos y la atención individual del cliente.
5. Aspectos tangibles: apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y la apariencia del personal.

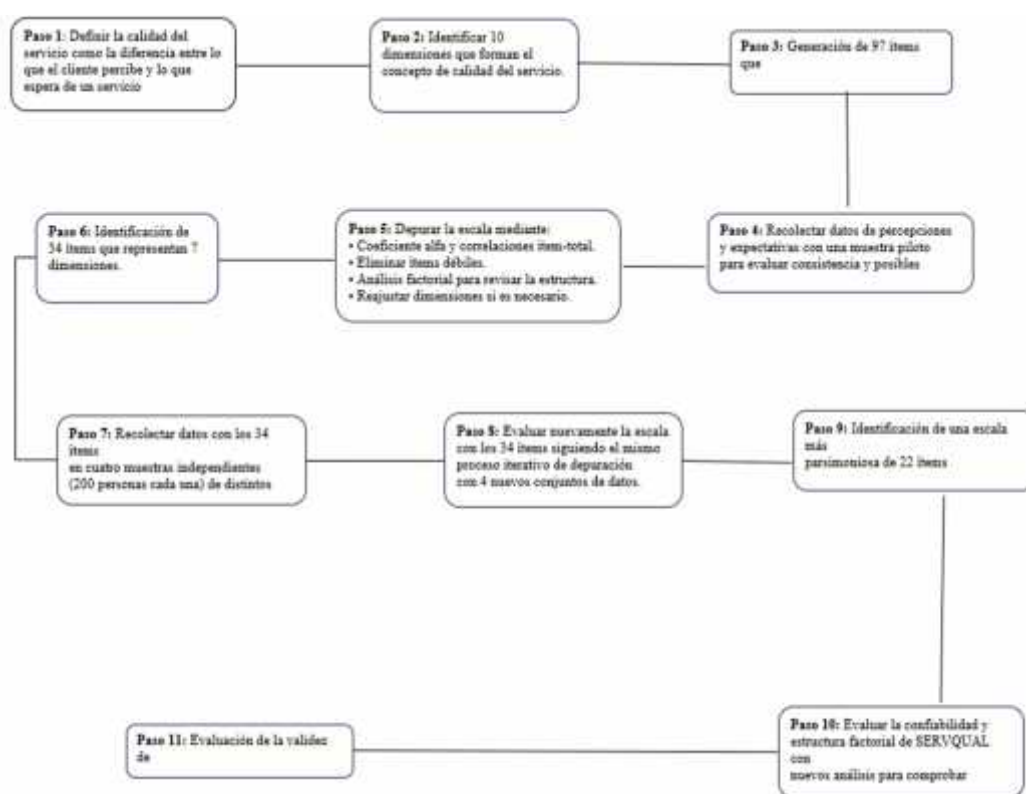
### 1.3.1.1 Proceso del modelo SERVQUAL

El artículo “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality” tiene el propósito de describir el desarrollo de una escala de múltiples ítems para medir la calidad del servicio, además de analizar las propiedades y las posibles aplicaciones de la escala (Berry et al., 1988).

A continuación, en la figura 1, se presenta los pasos del modelo SERVQUAL establecido por los autores.

**Figura 1**

*Pasos del modelo SERVQUAL*



*Nota.* La figura fue adaptada del modelo propuesto por Berry et al. (1998).

### 1.3.2 Modelos específicos para educación

La medición de la satisfacción estudiantil requiere el uso de instrumentos confiables y validados que garanticen resultados comparables y pertinentes al contexto educativo.

Además, del modelo SERVQUAL se ha diseñado otros modelos con el fin de evaluar la experiencia académica y administrativa de los estudiantes.

La medición de la satisfacción estudiantil requiere el uso de instrumentos confiables y validados que garanticen resultados comparables y pertinentes al contexto educativo. En este sentido, Kanwar y Sanjeeva (2022) señalan que la aplicación de herramientas adaptadas permite evaluar de manera integral las percepciones de los estudiantes y, al mismo tiempo, responder a criterios de calidad y acreditación. Los autores sugieren el uso de diversos instrumentos ampliamente reconocidos para evaluar la satisfacción estudiantil, entre los cuales destacan:

1. Student Satisfaction Inventory (SSI): el inventario de Satisfacción Estudiantil es una herramienta utilizada para medir las percepciones de los estudiantes. Desarrollado por Schreiner y Juillerat en 1993, evalúa aspectos de la experiencia de estudiantes mediante factores como asesoramiento académico, clima institucional, servicios de apoyo, seguridad, efectividad docente y atención al estudiante. Cada factor es evaluado a través de una escala de Likert del 1 al 7 en función de su importancia y la satisfacción del estudiante (Senn et al., 2019).
2. Higher Education Data Sharing Consortium (HEDS): El Consorcio de Intercambio de Educación Superior o Higher Education Data Sharing Consortium facilita el intercambio de datos y conocimientos profesionales entre instituciones que se encuentran en un ambiente de confianza, colaboración y confidencialidad garantizada (Hundley et al., 2023).

#### **1.4. Medición: instrumentos y consideraciones metodológicas**

La medición de la satisfacción estudiantil apoya una fase esencial dentro de los procesos de evaluación de la calidad educativas, dado que se obtiene información objetiva enfocada en las expectativas, percepciones y experiencias de los estudiantes respecto a los servicios que ofrecen las instituciones educativas. Sutarso (2011) explica que el uso de una única medición no es factible dado que no se puede evaluar realmente la calidad del servicio de las instituciones de educación superior, por lo tanto, es importante el uso de varias herramientas para medir la satisfacción estudiantil que cubra todo el desempeño educativo.

Adicionalmente a los instrumentos y modelos mencionados anteriormente, como SERVQUAL que permite medir las brechas entre expectativas y percepciones de los estudiantes, SSI y HEDS que son herramientas que proporcionan información estandarizada y comparativa, se debe considerar otras herramientas y metodologías para obtener una medición más confiable sobre la satisfacción estudiantil dentro de las instituciones de educación superior.

Por consiguiente, se considera el uso de encuestas de satisfacción estudiantil, que Mendoza (2020) y Winstone et al. (2022) lo definen como instrumentos de recopilación de información para analizar las percepciones, concepciones, opiniones y niveles de satisfacción de los estudiantes relacionado con diversos aspectos de su experiencia educativa. Además, los autores coinciden en que las encuestas abarcan dimensiones como la calidad de enseñanza, el desempeño de los profesores, la infraestructura, los recursos académicos disponibles y hasta los servicios de apoyo al aprendizaje. El uso de las encuestas permite valorar y definir el proceso de retroalimentación entre docentes y estudiantes, promoviendo su participación activa con el fin de optimizar y mejorar la calidad y el desempeño del sistema educativo.

A continuación, en la tabla 1 se presenta un cuadro comparativo de los modelos y herramientas para medir la satisfacción estudiantil.

**Tabla 1**

*Cuadro Comparativo de los modelos para medir la satisfacción estudiantil*

<b>Modelo</b>	<b>Propósito principal</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
SERVQUAL	Medir la calidad del servicio mediante brechas entre expectativas y percepciones.	Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles.	Comparación expectativa vs percepción; escala Likert; instrumento de múltiples ítems.
Student Satisfaction Inventory (SSI)	Medir percepción y satisfacción global de la experiencia universitaria.	11 dimensiones: asesoría, clima del campus, vida en campus, servicios de apoyo, etc.	Cuestionario estandarizado; escala Likert 1-7; alta fiabilidad.

Higher Education Data Sharing Consortium (HEDS)	Proveer datos estandarizados y comparativos entre instituciones.	Aspectos académicos, institucionales y satisfacción estudiantil.	Encuestas institucionales y con benchmarking.
Encuestas de satisfacción estudiantil	Medir percepciones y niveles de satisfacción en la experiencia educativa.	Calidad de enseñanza, desempeño docente, infraestructura, servicios, clima institucional.	Instrumento flexible; Likert; preguntas abiertas o cerradas.

*Nota.* Adaptado del modelo de Schreiner y Juillerat (1993).

### 1.5. Dimensiones y factores determinantes de la satisfacción estudiantil

La satisfacción estudiantil es un fenómeno complejo que se configura a partir de la interacción de varios factores que influyen en el entorno educativo. Douglas et al. (2008) explican que es necesario comprender las dimensiones y factores que influyen en la satisfacción estudiantil que son importantes para las instituciones superiores de educación, dado que permite identificar los elementos que afectan en la percepción y expectativas de los estudiantes.

Autores como Elliott y Shin (2002) usan el *Student Satisfaction Inventory* (SSI) en sus investigaciones dado que el modelo ha demostrado una fiabilidad excepcionalmente alta. Senn et al. (2019) explica que cada atributo del SSI es una afirmación positiva que representa la expectativa del estudiante sobre su vida en la institución. El *Student Satisfactin Inventory* evalúa la satisfacción estudiantil en 11 dimensiones:

1. Eficacia de la asesoría académica
2. Clima del campus
3. Vida en el campus
4. Servicios de apoyo del campus
5. Preocupación por el individuo
6. Eficacia de la instrucción

7. Eficacia del reclutamiento y ayuda financiera
8. Eficacia del proceso de matrícula
9. Seguridad del campus
10. Excelencia del servicio
11. Enfoque en el estudiante

Mientras que, Berry et al. (1988) explica que los criterios utilizados para medir la calidad de un servicio encajan en 10 dimensiones, las mismas que permitieron establecer la estructura básica del dominio de calidad con el fin de derivar los ítems de la escala del modelo SERVQUAL.

A continuación, se presenta las 10 dimensiones establecidas por Parasuraman et al. (1985) en su artículo “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”:

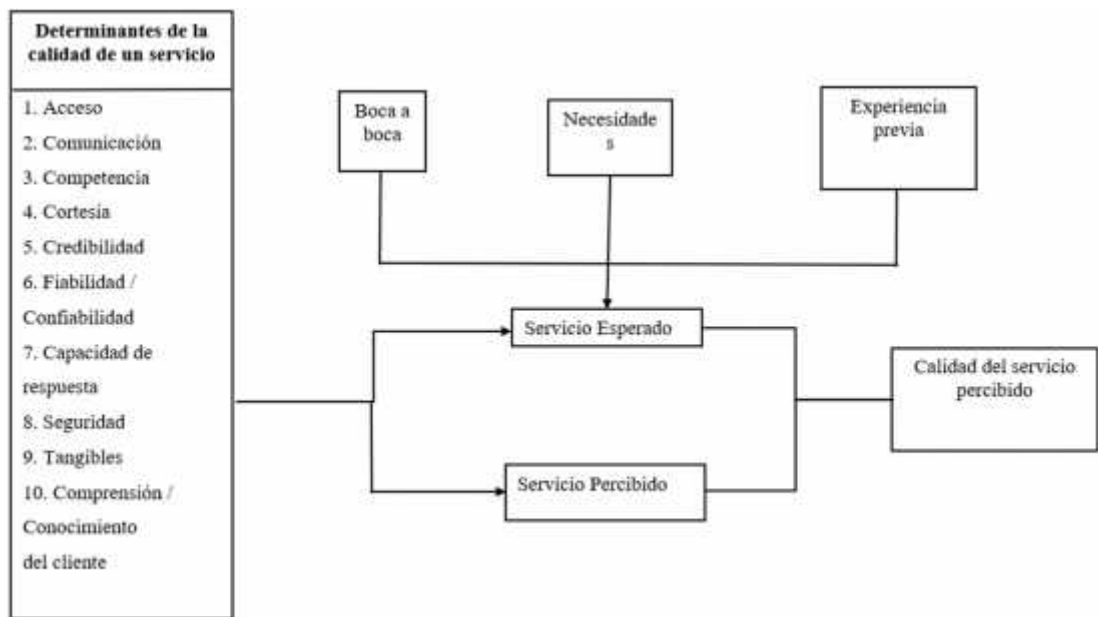
1. Fiabilidad: implica consistencia en el desempeño y en confiabilidad. Además, implica la realización del servicio en el momento determinado.
2. Capacidad de respuesta: disposición y puntualidad de los empleados para brindar el servicio.
3. Competencia: incluye poseer las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar el servicio.
4. Acceso: Implica accesibilidad y facilidad de contrato.
5. Cortesía: Incluye valores como amabilidad, respeto, consideración y cordialidad del personal
6. Comunicación: Implica mantener a los clientes informados en un lenguaje que puedan entender y escucharlos.
7. Credibilidad: Involucra confiabilidad, credibilidad y honestidad.

8. Seguridad: Es la libertad frente al peligro, incluye seguridad física, financiera y confidencialidad
9. Compresión: la empresa se esfuerza por entender las necesidades del cliente
10. Elementos tangibles: instalaciones físicas, apariencia del personal, herramientas y equipos, representaciones físicas del servicio.

Según Parasuraman et al. (1985), la calidad del servicio percibida se forma a partir de la comparación entre el servicio esperado y el recibido. En este caso, las expectativas se construyen a partir de las 10 dimensiones mencionadas que se contrastan con el servicio percibido con el objetivo de conseguir la evaluación final de la calidad del servicio por parte del consumidor, tal como se observa en la figura 2.

**Figura 2**

*Dimensiones para medir la satisfacción de un servicio*



*Nota:* Adaptado de Parasuraman et al. (1985)

## 1.6. Satisfacción estudiantil

La satisfacción estudiantil establece un indicador clave de la calidad educativa en instituciones de educación superior, especialmente en el ámbito tecnológico, donde la experiencia académica combina servicios educativos, apoyo administrativo y recursos tecnológicos. La satisfacción no solo describe cómo el estudiante percibe su experiencia institucional, sino que también genera efectos significativos en su rendimiento, permanencia, compromiso, lealtad, desarrollo profesional y en la reputación de la institución (Douglas et al., 2008; Elliott y Shin, 2002).

### 1.6.1 Incremento de la retención estudiantil y disminución de la deserción

La satisfacción es uno de los predictores más fuertes de la retención, entendida como la continuidad del estudiante hasta el logro del título académico. De acuerdo con Schwartz y Tinto (1987), los estudiantes satisfechos se integran mejor al entorno académico y social, lo que reduce su intención de abandono.

Braxton et al. (2000) añaden que la satisfacción se vincula directamente con la percepción de apoyo institucional, un factor crítico para disminuir la deserción en

instituciones tecnológicas donde la carga curricular suele ser demandante. Además, estudios más recientes como Kahu y Nelson (2018), determinaron que la satisfacción estudiantil fortalece el compromiso emocional de un estudiante, reduciendo el abandono temprano de las instituciones.

### **1.6.2 Aumento del compromiso estudiantil**

Autores como Kuh (2003) y Richardson (2005) explican que el compromiso académico implica esfuerzo, dedicación, motivación y participación activa en el proceso de aprendizaje. Por lo tanto, los estudiantes satisfechos se involucran más en las actividades académicas y mejora la autopercepción de competencia académica, fortaleciendo la motivación.

### **1.6.3 Afectación de la imagen institucional**

La insatisfacción estudiantil afecta significativamente la reputación y credibilidad de una institución educativa. Los estudiantes son portadores clave de la imagen institucional, y sus percepciones influyen directamente en la reputación a través de recomendaciones personales, redes sociales y plataformas digitales de valoración académica (Helgesen, 2008).

De la misma manera, Sung y Yang (2008) aportan que una imagen institucional estropeada limita la capacidad de las instituciones educativas de establecer alianzas estratégicas y colaboraciones con otras organizaciones, además que, las empresas y factores externos tienden a establecer alianzas con instituciones que muestran estándares altos de calidad, satisfacción y desempeño.

Por otro lado, Tavares y Cardoso (2013) explican que instituciones con estudiantes insatisfechos con el servicio, generalmente, proyectan poca confiabilidad y menor prestigio, por lo tanto, afecta a procesos de acreditación, financiamiento y posicionamiento dentro del mercado.

### **1.6.4 Compromiso y participación estudiantil**

La baja satisfacción estudiantil provoca un deterioro significativo dentro del nivel de compromiso de los estudiantes enfocado en las actividades académicas y

extracurriculares, es decir, los alumnos perciben que sus necesidades no son atendidas o que el proceso formativo no es pertinente, disminuyendo su motivación y su participación activa en clases debilitando los procesos de interacción necesarios para un entorno educativo efectivo (Gorky - Sembiring, 2015).

Asimismo, Wong y Chapman (2023) muestran que la baja satisfacción de los estudiantes direcciona a los alumnos a menor asistencia, desinterés en las actividades estudiantiles y poca disposición a colaborar con procesos institucionales. Con ello, disminuyen los espacios de retroalimentación que las instituciones requieren para mejorar la calidad académica y fortalecer su modelo formativo.

### **1.6.5 Innovación en la educación**

Cuando las instituciones educativas muestran bajos niveles de satisfacción estudiantil, suelen enfrentar dificultades para implementar procesos de innovación educativa. En otras palabras, la insatisfacción estudiantil y el poco involucramiento disminuyen la retroalimentación necesaria para crear propuestas pedagógicas innovadoras (Al Hassani y Wilkins, 2022).

Adicionalmente, la falta de satisfacción deteriora la cultura institucional orientada a la mejora continua. La ausencia de indicadores positivos de satisfacción dificulta justificar inversiones en laboratorios, tecnologías, nuevos programas o capacitación docente (Gorky - Sembiring, 2015).

## **CAPÍTULO 2**

### **2. HISTORIA Y ANTECEDENTES DEL INSTITUTO WISSEN**

#### **2.1 Origen y creación del Instituto**

El Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen, también conocido como Wissen – Escuela de Empresas, surge como una iniciativa orientada a fortalecer la educación superior tecnológica en el Ecuador, mediante una propuesta formativa enfocada en la práctica, la innovación y la relación directa con el entorno empresarial. (Consejo de Educación Superior [CES], 2020).

La idea de creación del instituto se desarrolló entre los años 2018 y 2019, periodo en el cual un grupo de profesionales con experiencia en los ámbitos educativo y empresarial estructuró el proyecto institucional, en ese grupo, figuras destacadas como el Dr. Juan Francisco Cordero López quien funge como rector del instituto, estuvieron al frente del desarrollo y concreción del proyecto educativo desde sus etapas iniciales. Definiendo su modelo pedagógico y su oferta académica con base en la formación por competencias. El reconocimiento legal del instituto se concretó el 8 de enero de 2020, cuando el Consejo de Educación Superior (CES) autorizó su funcionamiento como institución privada de educación superior tecnológica, estableciendo su sede principal en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay (Consejo de Educación Superior [CES], 2020; Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen, 2020).

Desde sus inicios, el Instituto Tecnológico Wissen adoptó un modelo educativo de carácter dual, que integra la enseñanza teórica con la experiencia práctica en contextos reales de trabajo, tomando como referencia modelos internacionales exitosos. Su finalidad principal ha sido la formación de profesionales competentes, con valores éticos, capacidad emprendedora y habilidades acordes a las demandas del sector productivo y social del país. Las primeras carreras que fueron aprobadas y marcaron los inicios fueron tecnología superior en administración de empresas, tecnología superior en marketing y tecnología superior en desarrollo de software. En los siguientes años se ha ido ampliando la oferta académica (Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen, 2020).

## **2.2 Misión y Visión**

Según el Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen (2020), su misión institucional es aportar al desarrollo humano, social y productivo del Ecuador a través de la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad, promoviendo la innovación y la calidad en el ámbito tecnológico, sustentadas en los valores corporativos institucionales.

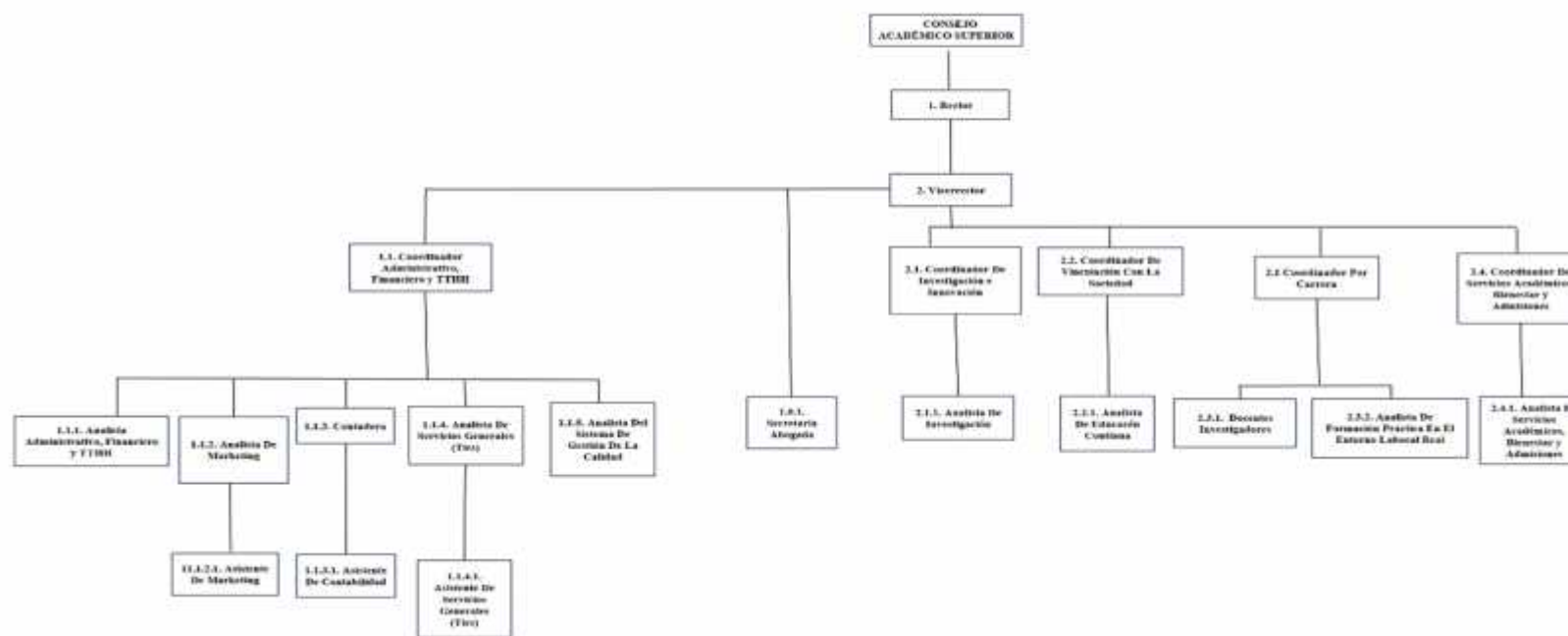
De igual manera, el Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen (2020), establece como visión institucional que, para el año 2026, será reconocido como un instituto referente en la oferta de educación tecnológica de calidad, formando profesionales emprendedores con competencias prácticas y valores, orientados al desarrollo personal, productivo y social del Ecuador.

## **2.3 Estructura Organizacional**

El Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial WISSEN cuenta con una estructura organizativa jerarquizada que garantiza una gestión académica y administrativa eficiente. En la cúspide se encuentra el Consejo Académico Superior, como máximo organismo colegiado, encargado de definir las políticas institucionales, aprobar planes estratégicos, reglamentos y tomar decisiones de carácter definitivo. La conducción general del Instituto recae en el Rector, quien actúa como máxima autoridad ejecutiva y académica, que representa legalmente a la institución, mientras que el vicerrector cumple un rol fundamental en la coordinación, control y evaluación de los procesos académicos y en el seguimiento de las carreras. A nivel ejecutivo, los Coordinadores de Carrera lideran la planificación y desarrollo académico de cada programa, apoyados por las coordinaciones de Servicios Académicos y Bienestar Institucional, Vinculación con la Sociedad, Investigación y Administración, áreas que fortalecen la formación integral del estudiante, la relación con la comunidad y el sector productivo, la investigación aplicada y la gestión financiera. Finalmente, el personal de apoyo administrativo y técnico brinda soporte legal, contable, operativo y de calidad, contribuyendo al correcto funcionamiento institucional y al cumplimiento de los objetivos académicos del Instituto (Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen, 2020) (Ver Figura 3).

Figura 3

Estructura organizacional del Instituto Wissen



Nota: Adaptado de Instituto Superior Tecnológico Tecnipresarial Wissen. (2020).

## **2.4 Oferta académica**

Según el Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen (2025), en la actualidad se ofertan nueve carreras tecnológicas, donde siete de ellas son de modalidad híbrida, mientras que las dos restantes son de modalidad dual. La formación dual se originó en Alemania y es un sistema, que tiene como propósito, formar talento humano calificado en áreas específicas de una empresa. Mientras que la modalidad híbrida es una forma de estudio que combina clases virtuales con actividades. A continuación, se describirán las carreras que se encuentran dentro de la oferta académica actual del Instituto Wissen:

Tecnología Superior en Administración de Empresas cuyo objetivo es preparar profesionales integrales con habilidades teóricas y prácticas que les permitan liderar y administrar organizaciones de forma eficiente. Esto se logra mediante la aplicación de estrategias comerciales, la coordinación de operaciones logísticas y productivas, la supervisión de la cadena de abastecimiento y los estándares de calidad, junto con una adecuada gestión del talento humano y de los recursos económicos.

Tecnología Superior en Contabilidad y Asesoría Tributaria que busca impulsar la formación de especialistas con un alto sentido de responsabilidad profesional, preparados para interpretar y aplicar la legislación fiscal y los principios contables de manera adecuada. Su labor estará enfocada en asesorar a las organizaciones para que actúen conforme a las disposiciones legales vigentes, disminuyan riesgos asociados a incumplimientos o inexactitudes en la información financiera y optimicen su desempeño económico mediante una administración transparente y ordenada.

Tecnología Superior en Marketing, su objetivo es formar profesionales preparados para analizar el mercado y tomar decisiones estratégicas que impulsen el desarrollo y la diferenciación de productos o servicios. Durante su formación adquirirán la capacidad de organizar acciones comerciales, gestionar procesos de venta, definir propuestas de valor, establecer criterios de precio, seleccionar canales de distribución y diseñar mensajes efectivos para conectar con los consumidores, integrando herramientas modernas de mercadeo. El programa prioriza el dominio de plataformas digitales y el aprovechamiento

de los modelos de negocio en línea como elementos clave para la competitividad empresarial.

Tecnología Superior en Desarrollo de Software, su finalidad es desarrollar talento profesional con la capacidad de examinar desafíos tecnológicos y transformarlos en soluciones digitales efectivas, abarcando desde la estructuración de la idea hasta su implementación. La preparación académica se centra en el manejo estratégico de las tecnologías digitales para crear sistemas confiables, eficientes y alineados con criterios de calidad.

Tecnología Superior en Producción Industrial, su meta es preparar profesionales con competencias para optimizar la calidad organizacional y fortalecer la programación y supervisión de las operaciones. Su formación impulsa el pensamiento creativo y la capacidad de innovar en la evaluación y estructuración de productos, en la mejora de los procesos productivos y en la prestación eficiente de servicios.

Tecnología Superior en Big Data e Inteligencia de Negocios, esta carrera presenta un enfoque actual centrado en el estudio de métodos para organizar, resguardar y administrar grandes volúmenes de información, utilizando herramientas y modelos apoyados en la inteligencia artificial.

Administración Deportiva, cuya finalidad es Impulsar la formación de profesionales con preparación conceptual y aplicada que les permita conducir organizaciones de manera eficiente. Para ello, se promueve el desarrollo de habilidades en planificación comercial, coordinación de operaciones logísticas y productivas, supervisión del abastecimiento, fortalecimiento de la calidad, administración del personal y gestión responsable de los recursos económicos.

Administración modalidad Dual, esta carrera desarrolla capacidades profesionales a sus estudiantes a través de una preparación que combina teoría y práctica, orientada a mejorar la administración y el desempeño de las organizaciones. A lo largo de la formación fortalecerás conocimientos en estrategia comercial, gestión de operaciones, dirección de personas y control financiero, lo que te permitirá asumir responsabilidades directivas en distintos ámbitos empresariales, incluyendo las pequeñas y medianas empresas y el análisis del entorno competitivo. El programa facilita la continuidad laboral

mientras estudias y amplía tus posibilidades de crecimiento en un escenario profesional cada vez más conectado a nivel internacional.

Asesoría Financiera modalidad Dual, tiene como objetivo formar a sus estudiantes con un perfil profesional específico para las empresas u organizaciones de sectores de bienes y servicios. A lo largo de la carrera los estudiantes podrán combinar sus estudios en el aula y al mismo tiempo en una institución financiera formadora.

## **CAPÍTULO 3**

### **3. INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

#### **3.1 Metodología**

Este estudio tuvo un enfoque mixto, la fase cualitativa se llevó a cabo mediante entrevistas a profundidad con instrumentos semiestructurados, mientras que la fase cuantitativa se realizó mediante encuestas aplicando el modelo SERVQUAL y un muestreo por conveniencia.

La investigación fue de tipo descriptiva, ya que buscó diagnosticar el estado actual de los estudiantes en relación con distintos aspectos, como la calidad docente, la infraestructura institucional y los servicios de apoyo académico. Además, fue de carácter explicativo, puesto que pretendió identificar y analizar los factores que influyen en la satisfacción estudiantil.

El diseño adoptado fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables de estudio, sino que se analizaron en su contexto natural, y transversal, ya que la información se recolectó en un momento específico, lo que permitió determinar la situación actual de los estudiantes.

Para el enfoque cuantitativo, se determinó el tamaño de la muestra considerando una población finita, conformada por 304 estudiantes del instituto. Para ello, se aplicó la fórmula de población finita, la cual permite calcular el número de elementos necesarios para obtener resultados representativos.

#### **3.2 Objetivo de la investigación**

Analizar el nivel de satisfacción de los estudiantes del Instituto Tecnológico Wissen, mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, con el fin de identificar los factores que influyen en su percepción sobre la calidad del servicio educativo y proponer un plan de mejora que contribuya al fortalecimiento institucional.

### **3.3 Procedimiento**

#### **3.3.1 Procedimiento fase cualitativa**

El estudio se desarrolló en las siguientes fases.

En la primera fase, se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva con el propósito de fundamentar teóricamente la investigación, tomando como referencia el modelo SERVQUAL y estudios previos sobre satisfacción estudiantil en educación superior.

En la segunda fase, se diseñaron los instrumentos de recolección de información. Para la fase cualitativa, se elaboró una entrevista semiestructurada compuesta por nueve preguntas, con base en las dimensiones del modelo SERVQUAL y adaptadas al contexto educativo, considerando los siguientes ejes: calidad docente, infraestructura institucional y servicios de apoyo académico.

#### **3.3.2 Instrumento semiestructurado**

La entrevista semiestructurada se aplicó a representantes estudiantiles, con el propósito de profundizar en sus percepciones respecto a la calidad del servicio educativo brindado por la institución. Este instrumento permitió obtener información detallada y flexible, facilitando la exploración de opiniones, experiencias y valoraciones de los estudiantes en relación con los ejes previamente establecidos.

A continuación, se presentan las preguntas empleadas en la entrevista:

La entrevista estuvo dirigida a representantes estudiantiles y abordó los siguientes aspectos:

¿Los docentes utilizan recursos didácticos adecuados para impartir conocimientos (material digital, equipos, plataformas virtuales)?

¿Los espacios y herramientas usadas por el docente facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje?

¿Los docentes brindan un trato respetuoso y humano a los estudiantes?

¿Las instalaciones físicas de la institución presentan condiciones de limpieza y orden?

¿Las aulas, talleres y laboratorios se encuentran en buen estado y correctamente equipados?

¿Las oficinas académicas y administrativas cuentan con espacios adecuados para la atención estudiantil?

¿El personal de apoyo muestra interés en las necesidades y preocupaciones de los estudiantes?

¿Las plataformas virtuales institucionales son accesibles y fáciles de usar?

¿Qué programas o acciones contribuyen a la mejora de la satisfacción estudiantil?

Finalmente, las entrevistas fueron realizadas a cuatro representantes estudiantiles. Posteriormente, fueron grabadas, transcritas y organizadas para su análisis mediante ATLAS. Ti.

### **3.3.3 Procedimiento fase cuantitativa**

Para la fase cuantitativa, se diseñó un cuestionario estructurado compuesto por 22 preguntas, basado en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, dirigido a los estudiantes del Instituto Tecnológico Wissen. El cuestionario estuvo conformado por preguntas cerradas, medidas mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, donde: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Neutral, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

La aplicación del cuestionario se llevó a cabo a través de la plataforma digital KoBoToolbox, lo que facilitó la recolección, organización y almacenamiento de los datos de manera eficiente.

Posteriormente, la información recopilada fue exportada y procesada en el software SPSS, lo que permitió realizar el análisis estadístico de los datos y obtener resultados cuantificables para la investigación.

### **3.4 Instrumento de medición**

#### **3.4.1 Instrumento de medición fase cualitativa**

Para la fase cualitativa, se aplicó una guía de entrevista semiestructurada compuesta por preguntas relacionadas con la calidad docente, la infraestructura institucional y los servicios de apoyo académico. Las entrevistas permitieron profundizar en las percepciones de los estudiantes y complementar la información obtenida en la fase cuantitativa. Las respuestas obtenidas fueron posteriormente transcritas y analizadas mediante el software de análisis cualitativo ATLAS. Ti, lo cual permitió organizar la información, identificar categorías de análisis y realizar un proceso de codificación de los discursos de los participantes. A partir de este procedimiento se establecieron códigos y relaciones entre las diferentes categorías, facilitando la interpretación de los resultados y la identificación de los principales factores que influyen en la satisfacción estudiantil dentro del Instituto Tecnológico Wissen.

#### **3.4.2 Instrumento de medición fase cuantitativa**

Para esta fase se utilizó un cuestionario estructurado basado en el modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), el cual permitió evaluar la calidad del servicio educativo a través de cinco dimensiones:

Aspectos tangibles

Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Para la identificación de la muestra de estudiantes a encuestar se utiliza un muestreo aleatorio simple para población finita de acuerdo a Kothari (2004); la formula se describe a continuación:

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

Donde:

- ) Muestra (N) = 304 Estudiantes del Instituto Wissen periodo octubre 2025 a marzo 2026
- ) Nivel de confianza (Z) = 95%
- ) Probabilidad de éxito (p) = 50%
- ) Probabilidad de fracaso (q) = 50%
- ) Margen de error (e) = 6%
- ) Tamaño de la muestra (n) = 143 estudiantes

La aplicación del instrumento se realizó a través de la plataforma KoBoToolbox, y la información recopilada fue posteriormente procesada en el software SPSS.

### 3.5 Resultados

#### 3.5.1 Resultados fase cualitativa

Las entrevistas realizadas a los representantes estudiantiles fueron transcritas e incorporadas al software de análisis cualitativo ATLAS. Ti, con el fin de organizar y analizar sistemáticamente la información obtenida. A partir del proceso de codificación abierta se identificaron diferentes unidades de significado dentro de las respuestas de los participantes, las cuales fueron agrupadas en códigos iniciales. Posteriormente, mediante un proceso de codificación axial, estos códigos fueron organizados en categorías relacionadas con las dimensiones del modelo SERVQUAL: calidad docente, infraestructura institucional y servicios de apoyo académico.

El análisis permitió identificar un total de 11 códigos principales, los cuales fueron agrupados dentro de las tres categorías centrales del estudio. La frecuencia de aparición de los códigos permitió identificar los temas más relevantes en la percepción de los representantes estudiantiles.

En la categoría calidad docente, los códigos con mayor presencia fueron uso de recursos didácticos, interacción docente-estudiante y trato respetuoso. Los entrevistados

señalaron que los docentes utilizan diferentes herramientas tecnológicas, como presentaciones digitales, proyectores y plataformas virtuales, lo que contribuye a dinamizar las clases y facilitar el aprendizaje. No obstante, también se identificó el código métodos de enseñanza tradicionales, lo cual indica que algunos docentes aún utilizan metodologías centradas principalmente en la lectura o explicación teórica, evidenciando una oportunidad de mejora en la innovación pedagógica.

En relación con la infraestructura institucional, los códigos más recurrentes fueron limpieza y orden, estado de las instalaciones y equipamiento de aulas y laboratorios. Los participantes manifestaron que las instalaciones institucionales se mantienen generalmente en condiciones adecuadas de limpieza y mantenimiento, gracias al trabajo del personal encargado de estas labores. Asimismo, indicaron que las aulas cuentan con equipamiento básico como proyectores y mobiliario adecuado. Sin embargo, algunos entrevistados mencionaron la necesidad de mejorar ciertos espacios o invertir en mayor equipamiento para fortalecer el proceso de aprendizaje.

En cuanto a la categoría servicios de apoyo académico, los códigos identificados incluyeron atención administrativa, disposición del personal de apoyo y uso de plataformas virtuales. Los entrevistados destacaron que las oficinas administrativas cuentan con espacios adecuados para la atención estudiantil y que el personal suele mostrar disposición para atender consultas o resolver inquietudes. Además, se identificó el código accesibilidad de plataformas virtuales, indicando que los sistemas digitales institucionales son considerados fáciles de usar por la mayoría de los estudiantes.

Por otra parte, durante el análisis también se identificó el código programas de satisfacción estudiantil, el cual evidenció que los entrevistados consideran necesario fortalecer los mecanismos institucionales de retroalimentación, tales como encuestas, espacios de diálogo o programas que permitan conocer de forma periódica la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo.

A través de las herramientas de visualización de ATLAS. Ti, se establecieron relaciones entre los diferentes códigos y categorías, lo que permitió identificar que la satisfacción estudiantil se encuentra principalmente influenciada por tres factores fundamentales: la calidad docente, las condiciones de la infraestructura institucional y la

efectividad de los servicios de apoyo académico. Estas relaciones permitieron comprender de manera más profunda los elementos que inciden en la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo.

A continuación, en la tabla 2 se presenta la frecuencia de los códigos identificados durante el análisis de las entrevistas mediante el software ATLAS. Ti.

**Tabla 2**

*Frecuencia de códigos identificados en el análisis cualitativo*

<b>Categoría</b>	<b>Código</b>	<b>Frecuencia</b>
Calidad docente	Uso de recursos didácticos	4
Calidad docente	Trato respetuoso	4
Calidad docente	Interacción docente- estudiante	3
Infraestructura	Limpieza y orden	3
Infraestructura	Equipamiento de aulas	3
Servicios de apoyo	Atención administrativa	4
Servicios de apoyo	Plataformas virtuales	4
Satisfacción estudiantil	Programas de retroalimentación	2

**Fuente:** Elaboración Propia

### **3.5.2 Resultados fase cuantitativa**

#### **Pilotaje del instrumento**

Antes de la aplicación definitiva del cuestionario de acuerdo a la muestra propuesta, se realizó un pilotaje de este mismo con la finalidad de llegar a evaluar la claridad, pertinencia y comprensión de los ítems y poder dar solución a las posibles ambigüedades de la redacción de las preguntas y las dificultades para responder al cuestionario. La prueba piloto se realizó con 6 estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen, seleccionados a propósito y tratando de que se pudiera obtener representación de las distintas carreras y los semestres académicos, para garantizar que el instrumento fuera comprensible por los distintos perfiles del alumnado de esta misma entidad educativa.

Con el pilotaje, se evaluó el tiempo medio de respuesta del cuestionario, la adecuada comprensión del enunciado de cada uno de los ítems, la pertinencia de la escala de Likert utilizada y el correcto funcionamiento del formulario digital de la plataforma KoBoToolbox. No se formularon dificultades significativas en el entendimiento de las preguntas por parte de los participantes y no fue necesario realizar cambios relevantes en la estructura ni en el contenido del instrumento. El pilotaje no retornó datos a la base de datos para el posterior análisis estadístico con la finalidad de guardar la validez de los resultados. Una vez validada la comprensión del instrumento se prosiguió a realizar la aplicación definitiva con la muestra calculada de alumnos.

### **Estructura del cuestionario aplicado**

El cuestionario desarrollado se basó en el modelo SERVQUAL y tuvo como finalidad medir la calidad educativa desde el campo de la educación superior tecnológica. Se estructuró por dos secciones, una primera de datos sociodemográficos (género, edad, carrera y semestre) y la segunda de 22 ítems que caen dentro de las cinco dimensiones del modelo, siendo valorados mediante una escala de Likert de cinco puntos (1= Totalmente en desacuerdo; 5= Totalmente de acuerdo). Seguidamente, se muestran los ítems presentados en el instrumento, agrupados por dimensión (ver tabla 3)

**Tabla 3**

*Ítems del cuestionario aplicado agrupado por dimensiones SERVQUAL*

<b>Dimensión</b>	<b>N.º</b>	<b>Ítem</b>
<b>Fiabilidad</b>	1	Los profesores en general son justos e imparciales en la calificación.
	2	Las asignaturas del plan de estudios son relevantes.
	3	La plataforma proporciona información precisa
	6	La plataforma facilita la comunicación con el soporte informático.
	7	El instituto me brinda servicios administrativos de calidad.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	4	Los profesores responden a las preguntas adecuadamente.
	5	Los profesores están dispuestos a hacer un esfuerzo adicional para ayudar a los estudiantes.
<b>Seguridad</b>	8	La plataforma facilita la comunicación con personal administrativo.
	9	Los profesores demuestran amplio y actual conocimiento del tema.

	10	Las habilidades de comunicación del docente son adecuadas.
	11	Me siento seguro de introducir mis datos en la plataforma.
	12	Tengo la seguridad de obtener una titulación reconocida y aceptable.
	22	El Instituto me brinda la confianza y oportunidades para culminar mis estudios
<b>Empatía</b>	13	Los profesores animan y motivan a los estudiantes a dar lo mejor de sí mismos.
	14	Los profesores nos tratan de manera personalizada.
	15	El instituto me brinda facilidades y servicios de apoyo para realizar los estudios.
	16	Los profesores generan competencias para trabajo en equipo.
<b>Elementos Tangibles</b>	17	La plataforma es fácil de usar.
	18	La plataforma es productiva, optimiza mi tiempo de trabajo.
	19	La plataforma presenta la información en un formato apropiado.
	20	El equipamiento de aulas, mobiliario, pantallas es adecuado.
	21	El instituto se asegura de que los estudiantes tengan acceso a internet de calidad.

**Fuente:** Elaboración Propia

En la tabla 4, se presentan los datos de caracterización de los 157 estudiantes que participaron en el estudio.

**Tabla 4**

*Distribución de la muestra por género*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Femenino	112	71.3%
Masculino	44	28.0%
Otro	1	0.6%
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

Se observa una marcada predominancia del género femenino, el cual representa el 71.3% de la población encuestada (112 estudiantes). Por otro lado, el género masculino

constituye el 28.0% (44 estudiantes), mientras que una mínima fracción del 0.6% (1 estudiante) se identifica con la categoría "Otro".

**Tabla 5**

*Distribución de la muestra por grupos de edad*

<b>Rango de edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Menos de 25 años	49	31.2%
25 - 35 años	58	36.9%
36 - 45 años	28	17.8%
Más de 45 años	22	14.0%
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

El grupo de edad que presenta la mayor representación es el de 25 a 35 años que presenta a 58 estudiantes insertos (36.9%), seguido de los menores de 25 años (31.2%). Esto nos permite concluir que la población estudiantil del Instituto Wissen es predominantemente joven-adulta. Es muy interesante que el 31.8% de la muestra está constituido por personas mayores de 35 años lo que implica una cifra importante de estudiantes adultos que compatibilizan sus estudios con actividades laborales o de la vida familiar, algo que puede ser relevante para el diseño de estrategias pedagógicas y de servicio.

**Tabla 6**

*Distribución de la muestra por carrera*

<b>Carrera</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Tecnología Superior en Administración	54	34.4%
Tecnología Superior en Contabilidad y Asesoría Tributaria	30	19.1%
Tecnología Superior en Administración DUAL	24	15.3%
Tecnología Superior en Administración Deportiva	13	8.3%

Tecnología Superior en Marketing	10	6.4%
Tecnología Superior en Big Data e Inteligencia de Negocios	9	5.7%
Tecnología Superior en Asesoría Financiera DUAL	8	5.1%
Tecnología Superior en Producción Industrial	6	3.8%
Tecnología Superior en Desarrollo del Software	3	1.9%
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

La carrera de Tecnología Superior en Administración acumula el mayor número de participantes (54 estudiantes; 34.4%), le siguen Contabilidad y Asesoría Tributaria (30; 19.1%) y, posteriormente, Administración DUAL (24; 15.3%). Las nueve carreras del instituto están representadas en la muestra analizada, lo cual da lugar a una visión institucional muy amplia de la satisfacción del alumno (Ver Tabla 7).

### **Tabla 7**

*Distribución de la muestra por semestre en curso*

<b>Semestre</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Primer Semestre	13	8.3%
Segundo Semestre	10	6.4%
Tercer Semestre	79	50.3%
Cuarto Semestre	49	31.2%
Quinto Semestre	6	3.8%
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

El 81.5% de los encuestados está situado en los semestres tercero y cuarto, lo que revela que la mayor parte de las personas que participaron cuentan con una cierta experiencia acumulada que les permite poder evaluar los servicios institucionales con un

mayor rigor. Las personas encuestadas correspondientes a los semestres iniciales son el 14.6% del total de la muestra.

### **Análisis por Dimensiones del Modelo SERVQUAL**

A continuación, se presentan los resultados de los 22 ítems agrupados por cada dimensión que establece el modelo SERVQUAL. Para cada ítem, se presenta la tabla de frecuencias con la distribución de respuestas y su media aritmética, que viene acompañada de su respectiva interpretación.

#### **Dimensión Fiabilidad**

La dimensión Fiabilidad proporciona información sobre la habilidad del instituto para cumplir con las ofrecidas en términos de exactitud y estabilidad, y evalúa los ítems 1,2,3,6 y 7 que da como media dimensional 4.262

**Tabla 8**

*Ítem 1: Los profesores en general son justos e imparciales en la calificación*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	2	7	15	75	58	4.15
Porcentaje (%)	1.3%	4.5%	9.6%	47.8%	36.9%	

**Fuente:** Elaboración Propia

De los estudiantes recogidos, el 84.7% de ellos mostraron su conformidad con la imparcialidad por parte de los docentes de las calificaciones ofrecidas (47.8% "De acuerdo" y 36.9% "Totalmente de acuerdo"), mientras que el 9.6% de ellos se mostró neutro, y el 5.8% de ellos encontraron insatisfacción. Con una media de 4.15, este ítem representa el indicador con mayor porcentaje insatisfecho de toda la dimensión, lo que indica la existencia de una percepción escasa, pero significativa, de desigualdad en los procesos evaluativos; lo cual avala la instauración de rúbricas estandarizadas y criterios de evaluación transparente para las distintas asignaturas.

**Tabla 9***Ítem 2: Las asignaturas del plan de estudios son relevantes*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	1	3	9	72	72	4.34
Porcentaje (%)	0.6%	1.9%	5.7%	45.9%	45.9%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 91.7% de los estudiantes concuerda en que las asignaturas que componen el plan de estudios son adecuadas y pertinentes para su futura formación profesional, 5.7% se situaron en posición neutral y únicamente un 2.5% expresó desacuerdo. La media de 4.34 es una de las más altas de la dimensión, que pone de manifiesto que la estructura curricular del instituto se adecúa adecuadamente a las expectativas e intereses formativos del estudiantado.

**Tabla 10***Ítem 3: La plataforma proporciona información precisa*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	2	19	72	64	4.26
Porcentaje (%)	0.0%	1.3%	12.1%	45.9%	40.8%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 86.7% de los estudiantes considera que la plataforma institucional proporciona información precisa y confiable (45.9% "De acuerdo" y 40.8% "Totalmente de acuerdo"), mientras que el 12.1% adoptó una postura neutral y solo el 1.3% manifestó desacuerdo. La media de 4.26 evidencia una valoración positiva de la precisión informativa de la plataforma digital del instituto, aunque el porcentaje de respuestas neutrales sugiere que un sector del estudiantado no percibe con claridad la exactitud de los contenidos,

posiblemente por un uso esporádico de la herramienta o por la diversidad de tipos de información disponibles en ella.

**Tabla 11**

*Ítem 6: La plataforma facilita la comunicación con el soporte informático*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	3	24	65	65	4.22
Porcentaje (%)	0.0%	1.9%	15.3%	41.4%	41.4%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 82.8% de los encuestados opina que la plataforma de la institución favorece la intercomunicación con el soporte técnico informático, mientras que el 15.3% adoptó una posición neutral. La media de 4.22 determina que hay un nivel alto de satisfacción obtenido, aunque el elevado porcentaje de respuestas neutras, (15.3 %) puede indicar que una parte del alumnado no utiliza este canal frecuentemente, o bien que no percibe diferencias significativas en su funcionamiento.

**Tabla 12**

*Ítem 7: El instituto me brinda servicios administrativos de calidad*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	2	16	66	73	4.34
Porcentaje (%)	0.0%	1.3%	10.2%	42.0%	46.5%	

**Fuente:** Elaboración Propia

Los servicios administrativos del instituto son valorados positivamente por parte del alumnado (88,5%), dado que el 42,0% se manifiesta "De acuerdo" y el 46,5% lo hace

de forma "Totalmente de acuerdo". Un 10,2% adoptó postura "Neutral" y tan solo un 1,3% mostró insatisfacción. Con una media de 4,34, este ítem deja sentada la percepción de una gran mayoría de los estudiantes encuestados, quienes asocian al personal administrativo de ese instituto como eficaz y de calidad.

### **Dimensión Capacidad de Respuesta**

Esta dimensión mide la disposición del instituto y sus docentes para brindar ayuda oportuna y eficiente a los estudiantes Comprende los Ítems 4, 5 y 8, con una media dimensional de 4.173, siendo la dimensión con la puntuación más baja.

**Tabla 13**

*Ítem 4: Los profesores responden a las preguntas adecuadamente*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	3	12	78	64	4.29
Porcentaje (%)	0.0%	1.9%	7.6%	49.7%	40.8%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 90.4% de estudiantes opinó que los docentes son los que contestan las preguntas de sus alumnos de forma adecuada (49.7% "De acuerdo", 40.8% "Totalmente de acuerdo"). El 7.6% se mantuvo en la neutralidad y el 1.9% mostró insatisfacción. La media de 4.29 señala una fuerte capacidad de respuesta de los docentes ante la pregunta del estudiantado y es una fortaleza de la dimensión.

**Tabla 14**

*Ítem 5: Los profesores están dispuestos a hacer un esfuerzo adicional para ayudar a los estudiantes*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
------------------	---------------------------------	----------------------	----------------	-------------------	------------------------------	--------------

Frecuencia	0	3	25	61	68	4.24
Porcentaje (%)	0.0%	1.9%	15.9%	38.9%	43.3%	

**Fuente:** Elaboración Propia

Un 82.2% de encuestados considera que los docentes manifiestan disposición para ofrecer apoyo adicional cuando el estudiante así lo requiera. A su vez, un 15.9% adoptó una postura neutral, siendo esta la de mayor porcentaje de respuestas neutrales de esta dimensión. La media de 4.24 resulta positiva, aunque el índice neutral alto refleja que la disposición docente no es percibida de manera homogénea, probablemente como consecuencia de diferencias en el estilo y el compromiso que individualmente tienen cada uno de los profesores.

### Tabla 15

*Ítem 8: La plataforma facilita la comunicación con personal administrativo*

Respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Media
Frecuencia	2	5	36	63	51	3.99
Porcentaje (%)	1.3%	3.2%	22.9%	40.1%	32.5%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El presente ítem recoge la media más baja de todas las de la encuesta (3.99), y resulta ser el único indicador que no logra superar el límite de 4.00. En cuanto a la satisfacción, el 72.6% de los estudiantes expresó satisfacción, el 22.9% mostró ser neutral y un 4.5% reveló que sentía insatisfacción. La gran cantidad de respuestas neutrales (36) pone de manifiesto que la plataforma no cubre del todo las expectativas fijadas relacionadas con el principio de canal de comunicación entre el estudiante y el personal administrativo. Este descubrimiento representa el principal aspecto de mejora detectado en el desarrollo de la investigación, siendo, a la vez, la justificación de la primera de las estrategias del plan de mejora propuesto.

### Dimensión Seguridad

La dimensión Seguridad analiza los conocimientos, la competencia y la transmitida confianza que los profesores y la institución proporcionan a los estudiantes. Este apartado integra los Ítems 9, 10, 11, 12 y 22, presentando una media dimensional de 4.494, la más alta de las cinco dimensiones.

**Tabla 16**

*Ítem 9: Los profesores demuestran amplio y actual conocimiento del tema*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	0	3	63	91	4.56
Porcentaje (%)	0.0%	0.0%	1.9%	40.1%	58.0%	

**Fuente:** Elaboración Propia

Tres variables en este ítem denotan una media de 4.56, siendo el segundo ítem que más puntuaciones alcanzó dentro de toda la encuesta. Un total del 98.1% de los estudiantes sostiene que los profesores tienen un amplio y actualizado conocimiento de sus asignaturas; no existiendo estudiantes que reporten insatisfacción en este ítem así como tan solo el 1.9% de estudiantes que se muestran neutrales. En definitiva, esta altísima valoración establece una fortaleza institucional en la selección y actualización de los docentes, generando la confianza académica en el estudiantado.

**Tabla 17**

*Ítem 10: Las habilidades de comunicación del docente son adecuadas*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	2	5	87	63	4.34
Porcentaje (%)	0.0%	1.3%	3.2%	55.4%	40.1%	

**Fuente:** Elaboración Propia

La valoración que más se ha incluido dentro de la encuesta, refleja que el 95.5% de los encuestados manifiestan las habilidades comunicativas adecuadas de los docentes para la labor del ejercicio; siendo la opinión que ha alcanzado el mayor porcentaje en su respuesta "De acuerdo" el 55.4% así como "Totalmente de acuerdo" el 40.1%. A tenor de los resultados, el 3.2% mantiene la neutralidad ante este ítem y el 1.3% manifiesta su insatisfacción. Esta valoración positiva corrobora que la comunidad estudiantil percibe a sus docentes como comunicadores efectivos, hecho que influye considerablemente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

**Tabla 18**

*Ítem 11: Me siento seguro de introducir mis datos en la plataforma*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	1	7	68	81	4.46
Porcentaje (%)	0.0%	0.6%	4.5%	43.3%	51.6%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 94.9% de los estudiantes se expresó seguro/a a la hora de introducir sus datos personales en la plataforma institucional. La media de 4.46 posiciona a este ítem en el grupo de los cinco más altos en la encuesta. El 4.5% se mantuvo neutral y tan solo el 0.6% en desacuerdo. Este resultado confirma que la plataforma digital del instituto da esas garantías de seguridad, percibidas por casi todo el alumnado, lo que representa un recurso institucional importante en el mundo digital de hoy.

**Tabla 19**

*Ítem 12: Tengo la seguridad de obtener una titulación reconocida y aceptable*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	1	6	51	99	4.58
Porcentaje (%)	0.0%	0.6%	3.8%	32.5%	63.1%	

**Fuente:** Elaboración Propia

Con una puntuación de 4.58, el ítem 12 tiene la más alta puntuación de la encuesta. El 95.5% de los estudiantes manifiesta su confianza en la obtención de una titulación reconocida y aceptada social y laboralmente. El 63.1% se muestra "Totalmente de acuerdo", lo que ve al compromiso de la institución con el reconocimiento de sus títulos como muy sólido. Solo el 0.6% muestra su descontento. Este resultado permite colocar al Instituto Wissen como una institución académicamente sólida ante sus alumnos en el contexto que les rodea.

## Tabla 20

*Ítem 22: El instituto me brinda la confianza y oportunidades para culminar mis estudios*

Respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Medi a
Frecuencia	0	1	9	53	94	4.53
Porcentaje (%)	0.0%	0.6%	5.7%	33.8%	59.9%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 93.6% de los estudiantes reinterpreta que el instituto les brindará las oportunidades y condiciones necesarias para poder culminar sus estudios con éxito. Con una media de 4.53, este ítem refleja una percepción institucional muy positiva. El 59.9% de los y las alumnas eligió "Totalmente de acuerdo", lo que denota un alto grado de compromiso en la interpretación de la institución. Solo 0.6% de los y las alumnas refirieron estar en desacuerdo, lo que apoya la idea de confiabilidad y apoyo del Instituto Wissen.

## Dimensión Empatía

La dimensión Empatía busca evaluar la capacidad del instituto y los docentes, para poder entender y gestionar los intereses individuales de los estudiantes. Los Ítems 13, 14, 15 y 16 deben ser comprendidos por el lector, el valor medio dimensional de los anteriores ítems es de 4.268.

**Tabla 21***Ítem 13: Los profesores animan y motivan a los estudiantes a dar lo mejor de sí mismos*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	1	9	54	93	4.52
Porcentaje (%)	0.0%	0.6%	5.7%	34.4%	59.2%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El resultado obtenido es que el 93.6% de los sujetos entrevistados manifiestan que los docentes promovían en el proceso de aprendizaje, si referimos al tercer ítem, el correspondiente a éste tiene como media 4.52 y es el terceto con mayor valoración de la totalidad de la encuesta, a excepción del 5.7% que se manifiesta neutral y el 0.6% que se expresa en desacuerdo, estos resultados evidencian que los docentes del instituto no sólo enseñaban a los estudiantes valores y conocimientos sino que también fomentaban un entorno estimulante en el mismo que propiciaba un mayor rendimiento académico.

**Tabla 22***Ítem 14: Los profesores nos tratan de manera personalizada*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	2	2	29	78	46	4.04
Porcentaje (%)	1.3%	1.3%	18.5%	49.7%	29.3%	

**Fuente:** Elaboración Propia

La media arroja 4.04 y, con 29 estudiantes que optaron por la opción neutral (18.5%), este ítem se convirtió en la segunda área de mejora prioritaria. Aun a pesar de que el 79.0% de la muestra encuestada quedó satisfecha, la proporción de respuestas neutrales registradas es considerable y puede alcanzar a 29 estudiantes. Esto deja entrever que la atención y el trato personalizado que los profesores ejercitan con el alumnado no resulta algo seguro. Un 2.5% dijo estar insatisfecho/a. Estas cifras indican que la

personalización de la enseñanza no presenta un carácter uniforme en la práctica que mantiene el grupo de tutores/mentores, requiriendo el diseño de una estrategia de formación en la práctica de la enseñanza adaptativa.

**Tabla 23**

*Ítem 15: El instituto me brinda facilidades y servicios de apoyo para realizar los estudios*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	3	14	63	77	4.36
Porcentaje (%)	0.0%	1.9%	8.9%	40.1%	49.0%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 89.2% del alumnado considera que el instituto no solo ofrece las facilidades adecuadas para el desarrollo de los estudios sino también los servicios de apoyo necesarios. La media de 4,36 es la segunda más alta de la dimensión. Habría que añadir que el 8,9% se mantuvo neutral, mientras que un 1,9% se mostró insatisfecho. De este resultado se deduce, pues, que el proceso de soporte institucional recursos documentales, guía, servicios complementarios es considerado de manera bastante moderada por el alumnado.

**Tabla 24**

*Ítem 16: Los profesores generan competencias para trabajo en equipo*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	7	20	73	57	4.15
Porcentaje (%)	0.0%	4.5%	12.7%	46.5%	36.3%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 82,8% de las respuestas del alumnado se muestran alternativas del hecho de que los docentes promueven la generación de competencias para realizar trabajos

colaborativos, pero el 12,7% mantuvo una respuesta neutral. Un 4,5% de las respuestas fueron de descontento siendo este ítem el que presenta la tercera media por mayor número de respuestas neutrales. Las respuestas con mayor media son las del ítem 4, situándose también el ítem 1 como las respuestas más bajas del cuestionario por lo que se deduce que las previsiones de enseñanza del aprendizaje cooperativo no se emplean de una forma homogénea por los docentes.

### **Dimensión Elementos Tangibles**

La dimensión Elementos Tangibles evalúa las instalaciones físicas, equipos, plataforma virtual y materiales de comunicación del instituto. Incluye los Ítems 17, 18, 19, 20 y 21, con una media dimensional de 4.292.

**Tabla 25**

*Ítem 17: La plataforma es fácil de usar*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>
Frecuencia	0	0	12	56	89	4.49
Porcentaje (%)	0.0%	0.0%	7.6%	35.7%	56.7%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 92.4% de los estudiantes perciben la plataforma institucional como intuitiva y práctica. No hay alumnos insatisfechos, y solo un 7.6% se muestra neutral. Con una media de 4.49, este ítem denota que la plataforma virtual que emplea el instituto está bien diseñada desde la perspectiva de la experiencia de usuario (UX) y constituye una de las fortalezas de la dimensión elementos tangibles.

**Tabla 26**

*Ítem 18: La plataforma es productiva, optimiza mi tiempo de trabajo*

<b>Respuesta</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Media</b>

Frecuencia	0	0	16	65	76	4.38
Porcentaje (%)	0.0%	0.0%	10.2%	41.4%	48.4%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 89,8% de los sujetos encuestados indicó que la plataforma le ayudaba a optimizar su tiempo y aumentar su productividad académica, mientras que el 10,2% de los encuestados mostraron estar neutros y no se registró ningún estudiante en desacuerdo. La media de 4,38 sugiere que la plataforma no solo es fácil de usar, sino que además tiene un efecto positivo en cómo organiza su tiempo, lo cual es un valor añadido significativo para un contexto de estudiantes adultos que lidian con el trabajo y el estudio simultáneamente.

### Tabla 27

*Ítem 19: La plataforma presenta la información en un formato apropiado*

Respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Media
Frecuencia	0	2	12	77	66	4.32
Porcentaje (%)	0.0%	1.3%	7.6%	49.0%	42.0%	

**Fuente:** Elaboración Propia

El 91.1% de los estudiantes opina que la información de que dispone la plataforma de la CEN debe aparecer clara, estructurada y en el formato adecuado; un 7.6% se muestra neutral y un 1.3% en desacuerdo. La media de 4.32 apunta a que la estructura visual y organizativa es considerada positivamente por el estudiantado, facilitando el acceso a la información de carácter académico y administrativo.

### Tabla 28

*Ítem 20: El equipamiento de aulas, mobiliario, pantallas es adecuado*

Respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Media
Frecuencia	0	2	23	72	60	4.21

Porcentaje (%)	0.0%	1.3%	14.6%	45.9%	38.2%
----------------	------	------	-------	-------	-------

**Fuente:** Elaboración Propia

El 84.1% de los encuestados valoraron positivamente el equipamiento físico del instituto, entendiendo el mobiliario, pantallas y materiales de las aulas como el equipamiento físico del instituto. Pero, a la vez, el 14.6% de la muestra escogieron adoptar una postura neutral segundo mayor porcentaje de respuestas neutras en la dimensión, lo que puede comunicar variabilidad entre las condiciones de infraestructura de las aulas o espacios del instituto. La media de 4.21 anida en el cuarto ítem más bajo de la dimensión.

### Tabla 29

*Ítem 21: El instituto se asegura de que los estudiantes tengan acceso a internet de calidad*

Respuesta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Media
Frecuencia	0	8	31	62	56	4.06
Porcentaje (%)	0.0%	5.1%	19.7%	39.5%	35.7%	

**Fuente:** Elaboración Propia

Con una media de 4.06 y el mayor porcentaje de respuestas negativas de la dimensión (5.1% de insatisfacción), el acceso a internet de calidad constituye la tercera área crítica de mejora que emerge del estudio. Si bien el 75.2% de los estudiantes mostró satisfacción, el 19.7% mantuvo una valoración neutral (31 estudiantes), lo que demuestra que la conectividad no satisface las expectativas de una parte importante de la población estudiantil. En un contexto donde la digitalización de los procesos de enseñanza-aprendizaje crece, asegurar internet que responda a un nivel de calidad óptimo, se hace necesario.

### Análisis Comparativo por Dimensiones SERVQUAL

La siguiente tabla presenta un resumen integrado de las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, ordenadas de mayor a menor satisfacción promedio.

### Tabla 30

*Resumen de resultados por dimensiones SERVQUAL*

<b>Dimensión SERVQUAL</b>	<b>Ítems evaluados</b>	<b>Media dimensional</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Ranking</b>
Seguridad	Ítems 9, 10, 11, 12, 22	4.494	Muy Alta	1°
Elementos Tangibles	Ítems 17, 18, 19, 20, 21	4.292	Alta	2°
Empatía	Ítems 13, 14, 15, 16	4.268	Alta	3°
Fiabilidad	Ítems 1, 2, 3, 6, 7	4.262	Alta	4°
Capacidad de Respuesta	Ítems 4, 5, 8	4.173	Alta	5°
<b>MEDIA GLOBAL</b>	Ítems 1 al 22	4.241	Alta	—

**Fuente:** Elaboración Propia

### 3.6 Resultados capítulo 3

El presente capítulo ha permitido elaborar un diagnóstico integral acerca de la satisfacción estudiantil del Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen, a partir de la indagación en enfoque mixto que combina la fase cualitativa desarrollada a través de entrevistas a los representantes estudiantiles y la fase cuantitativa aplicada a una muestra de 157 estudiantes utilizando el modelo SERVQUAL. La triangulación de ambos se resume en los hallazgos que se exponen a continuación.

#### **Hallazgos de la fase cualitativa**

En primer lugar, el análisis cualitativo a través del software ATLAS.ti permitió identificar once códigos principales centrales que son agrupados en tres categorías determinadas: calidad de la docencia, infraestructura institucional y servicios de apoyo académico. Los resultados evidencian que la satisfacción estudiantil se encuentra asociada, en gran medida, a la percepción favorable en el uso de los recursos didácticos, el trato respetuoso del profesorado, la limpieza y orden de las instalaciones y la disposición del personal administrativo. Sin embargo, se revelaron posibilidades de mejora en relación con la habitualidad de enseñar de forma tradicional en algunos docentes; la mejora del equipamiento de algunos espacios o, especialmente, la no adopción de mecanismos sistemáticos de la voz del estudiante que sirvan para conocer periódicamente la percepción que tiene el alumnado acerca del servicio educativo.

### **Hallazgos de la fase cuantitativa**

Como se puede comprobar a través del análisis interdimensional, la escuela consigue una puntuación media global de 4.241 sobre un 5.0 que expresa una nota de satisfacción alta. La dimensión que alcanza la nota de mayor puntuación es la Seguridad (4.494), sustentada, sobre todo, en la percepción de la solidez del conocimiento del profesorado y la confianza en la titulación que se concede. Al lado opuesto, la que logra la menor media es la dimensión Capacidad de Respuesta (4.173), en la que el Ítem 8 (comunicación entre la plataforma y el personal administrativo; media = 3.99) es el único indicador del instrumento que no alcanza el umbral de los 4.0.

También hay que señalar que la dimensión Empatía (4.268) es la que presenta mayores dificultades de homogeneidad, dado que el Ítem 14 (atención personalizada del profesorado) obtiene el mayor número de respuestas neutras de la encuesta (29; 18.5%), cifra lo suficientemente representativa para poder afirmar que la atención individualizada se convierte en una práctica heterogénea entre el conjunto del profesorado.

### **Áreas críticas de mejora**

Desde el análisis, se pudieron determinar tres áreas críticas prioritarias y que no lograron soportar los niveles de excelencia característicos de la actividad. En primer lugar, el ítem 8 correspondiente a la facilidad de comunicarse entre la plataforma institucional y el personal administrativo obtuvo el valor medio más bajo de toda la encuesta (3.99) y fue el único indicador que no llegó a superar el umbral de 4.0, lo que lo convierte en la principal oportunidad de mejora y da pie a la primera estrategia del plan propuesto. En segundo lugar, el ítem 14 relacionado con el trato personalizado por parte de los docentes obtuvo la media de 4.04 con el porcentaje más elevado de respuestas neutras de toda la encuesta (18.5%), lo que demuestra una práctica heterogénea por parte del profesorado en cuanto a la atención individualizada del estudiante. Por tercer lugar, el ítem 21 relativo al acceso a Internet de calidad, ha llegado a una media de 4,06, siendo el ítem que contiene el porcentualmente mayor nivel de insatisfacción de la dimensión (5,1%), una de las variables críticas en un contexto cada vez más digitalizado.

### **Integración de resultados**

La triangularidad de los resultados cualitativos y cuantitativos confirma que hay una convergencia entre ambas fases en la investigación. Los representantes estudiantiles

entrevistados consideran como fortalezas institucionales el profesorado, la infraestructura o el personal administrativo, elementos que quedan ratificados en las altas medias obtenidas en las dimensiones Seguridad y Fiabilidad. Igualmente, las oportunidades de mejora identificadas en la fase cualitativa y que inciden en la heterogeneidad de las metodologías docentes y en la necesidad de mejorar los mecanismos para la retroalimentación, aparecen en las áreas críticas, una de las variables que se han detectado en la fase cuantitativa y que se relacionan nos referimos a la atención personalizada, la comunicación administrativa a través de la plataforma y la calidad del acceso a Internet.

En conclusión, los resultados del capítulo permiten afirmar que el Instituto Superior Tecnológico Empresarial Wissen presenta un nivel alto de satisfacción estudiantil, con fortalezas claramente consolidadas en la dimensión académica y en la confianza institucional, pero con áreas concretas de mejora en los procesos de comunicación digital, en la personalización del trato docente y en la infraestructura tecnológica de soporte. Estos resultados son los que articulan el sustento empírico sobre el que se asienta el plan de mejora propuesto en la siguiente sección orientado a reforzar aquellos elementos que inciden de forma directa en la experiencia del estudiante y en la calidad del servicio educativo percibida.

## **CAPÍTULO 4**

### **4.PLAN DE MEJORA**

En este capítulo se presenta un plan de mejora que tiene su base en los resultados alcanzados del análisis de la encuesta de satisfacción estudiantil implementada en el Instituto Tecnológico Superior Wissen. Tales resultados brindan información que, si bien permiten afirmar que el nivel general de satisfacción es positivo (media global de 4.34 sobre 5.0), hay dimensiones específicas que presentan oportunidades de mejora, especialmente en la comunicación entre la plataforma y el personal administrativo, en la atención personalizada docente, así como en la conectividad a internet. El presente plan de mejora se articula a través de objetivos, estrategias y acciones específicas, las cuales han sido diseñadas para mejorar la experiencia académica y el bienestar de los estudiantes que habitan en la institución.

#### **4.1 Objetivo del Plan de Mejora**

Articular un grupo de estrategias y acciones institucionales orientadas a mejorar la satisfacción del alumnado en el Instituto Tecnológico Superior Wissen, tomando como base los resultados arrojados mediante el modelo SERVQUAL, dándoles protagonismo a las dimensiones de satisfacción, que han recibido mayores puntuaciones, en este caso la comunicación administrativa en la plataforma, la atención docente personalizada y la calidad en el acceso a Internet.

#### **4.2 Diagnóstico Situacional**

A partir de los resultados que arroja la encuesta realizada a 157 estudiantes de las nueve carreras del Instituto Wissen, se derivan partir de estos los puntos fuertes y las áreas de mejora:

##### **4.2.1 Fortalezas institucionales identificadas**

Conocimiento del profesorado (Ítem 9): Es el indicador de mayor puntuación (media = 4.56; 98.1% de satisfacción). Los alumnos consideran que los profesores cuentan con un conocimiento muy amplio y actualizado de sus materias.

Confianza en el grado (Ítem 12): Hay una media de 4,58 y un 95,5% de satisfacción, lo que nos hace pensar que hay un muy buen nivel de percepción institucional sobre la validez del grado otorgado.

Motivación del profesorado (Ítem 13): Con una media de 4,52, los docentes reciben reconocimiento como motivadores y animadores del proceso de aprendizaje.

Usabilidad de la plataforma (Ítem 17): Hay una media de 4,49 y un 92,4% de satisfacción, la plataforma virtual es considerada como intuitiva y accesible.

Seguridad de los datos (Ítem 11): Hay una media de 4,46; los estudiantes se sienten seguros al introducir sus datos personales en el sistema.

#### **4.2.2 Áreas críticas de mejora**

- Comunicación plataforma-personal administrativo (Ítem 8): Es el indicador más bajo (media = 3,99; 72,6% de satisfacción :22,9% de respuestas neutras). Los alumnos no perciben una forma de comunicación rápida y eficaz entre la plataforma y el área administrativa.

- Atención personalizada del profesorado (Ítem 14): Hay una media de 4,04 con 29 respuestas neutras (18,5%), lo que supone que la atención individualizada de los estudiantes no es homogénea entre los docentes.

- Acceso a Internet de calidad (Ítem 21): Media de 4,06 con 31 respuestas neutras (19,7%) y un 5,1% de insatisfechos. La conexión en las instalaciones no satisface plenamente las expectativas al respecto de los alumnos.

- Imparcialidad de los docentes en las calificaciones (Ítem 1): Media de 4,15 con un 5,7% de insatisfechos; representa el indicador que presenta el mayor porcentaje de alumnos insatisfechos de toda la encuesta.

- Generación de competencias para el trabajo en equipo (Ítem 16): Media de 4,15 con un 12,7% de respuestas neutras, es decir, las estrategias colaborativas no se aplican de forma homogénea.

### 4.3 Estrategias del Plan de Mejora

A partir del diagnóstico situacional, se proponen cuatro estrategias principales, cada una con sus respectivas líneas de acción, responsables, indicadores y horizonte de tiempo.

**Tabla 31**

*Resumen de estrategias del plan de mejora*

<b>Estrategia</b>	<b>Problema que aborda</b>	<b>Dimensión SERVQUAL</b>
Modernización del módulo de comunicación administrativa en la plataforma	Baja satisfacción en comunicación plataforma-administración (Ítem 8, media=3.99)	Capacidad de respuesta / Fiabilidad
Programa de atención y seguimiento personalizado al estudiante	Atención individualizada docente (Ítem 14, media=4.04)	Empatía
Mejora de infraestructura tecnológica y conectividad	Acceso a internet (Ítem 21, media=4.06)	Elementos tangibles
Programa de desarrollo pedagógico docente	Imparcialidad en calificaciones e integración de trabajo en equipo (Ítems 1 y 16)	Seguridad / Fiabilidad

**Fuente:** Elaboración Propia

### 4.4 Plan de Acción

A continuación, se detalla cada acción de mejora con su respectivo responsable, recursos necesarios, indicador de éxito y tiempo estimado de implementación.

#### **Estrategia 1: Modernización del módulo de comunicación administrativa**

**Tabla 32**

*Plan de acción - Estrategia 1*

---

**ESTRATEGIA 1: Modernización del módulo de comunicación administrativa en la plataforma**

---

**Objetivo:** Mejorar la eficiencia y satisfacción en la comunicación entre los estudiantes y el personal administrativo a través de la plataforma institucional, elevando la puntuación del Ítem 8 del 72.6% al 85% de satisfacción en un año.

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos	Indicador	Plazo
Diagnóstico técnico del módulo de mensajería actual	Evaluar funcionalidades, tiempos de respuesta y usabilidad del módulo existente	Coordinación TI + Decanato	Técnicos de sistemas, encuesta de usabilidad	Informe técnico elaborado	Mes 1-2
Implementar sistema de tickets y notificaciones automáticas	Configurar alertas en tiempo real para consultas administrativas pendientes	Coordinación TI	Software de gestión, servidor institucional	Tiempo de respuesta promedio < 24 horas	Mes 2-4
Capacitar al personal administrativo en el uso del nuevo módulo	Talleres de formación en atención digital al estudiante	Recursos Humanos	Instructor, material de capacitación	100% del personal capacitado	Mes 3-4
Socializar el nuevo módulo con los estudiantes	Instructivo y guía visual para uso del sistema de comunicación	Comunicación Institucional	Material gráfico, correo institucional	90% de estudiantes informados	Mes 4-5
Evaluar resultados y ajustar el sistema	Aplicar encuesta de satisfacción post- implementación y analizar resultados	Coordinación TI + Calidad	Encuesta digital	Satisfacción 85% en Ítem 8	Mes 6

**Fuente:** Elaboración Propia

## Estrategia 2: Programa de atención y seguimiento personalizado al estudiante

**Tabla 33**

*Plan de acción - Estrategia 2*

<b>ESTRATEGIA 2: Programa de atención y seguimiento personalizado al estudiante</b>					
<b>Objetivo:</b> Establecer mecanismos de atención personalizada por parte de los docentes para atender las necesidades individuales del estudiantado, elevando la puntuación del Ítem 14 del 79% al 90% de satisfacción en un año.					
<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Plazo</b>
Diseñar un modelo de tutoría docente individual	Establecer reuniones periódicas entre docente y estudiante para revisión de avance académico	Coordinación Académica	Agenda docente, aula virtual	Al menos 1 tutoría mensual por docente	Mes 1-2
Identificar y dar seguimiento a estudiantes en riesgo académico	Crear un protocolo de alerta temprana con base en calificaciones y asistencia	Decanato + Docentes	Sistema académico, tutores	100% de estudiantes en riesgo identificados	Mes 2-3
Capacitación docente en estrategias de enseñanza diferenciada	Talleres sobre aprendizaje personalizado, diversidad estudiantil y andragogía	Dirección Académica	Facilitador externo, materiales	80% de docentes participantes	Mes 2-4
Activar canal de comunicación directo docente-estudiante	Habilitar mensajería directa en la plataforma institucional entre docentes y estudiantes	Coordinación TI	Plataforma virtual	Canal activo con respuesta < 48 horas	Mes 3-5

Evaluación del programa de tutorías	Aplicar encuesta de satisfacción y analizar indicadores de rendimiento académico	Calidad Institucional	Encuesta, reportes del sistema	Satisfacción 90% en Ítem 14	Mes 6
-------------------------------------	--	-----------------------	--------------------------------	-----------------------------	-------

**Fuente:** Elaboración Propia

### **Estrategia 3: Mejora de infraestructura tecnológica y conectividad**

#### **Tabla 34**

##### *Plan de acción - Estrategia 3*

<b>ESTRATEGIA 3: Mejora de infraestructura tecnológica y conectividad</b>					
<b>Objetivo:</b> Garantizar el acceso a internet de calidad en todas las áreas del Instituto Wissen, elevando la puntuación del Ítem 21 del 75.2% al 88% de satisfacción en un año.					
<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Plazo</b>
Auditoría de infraestructura de red	Diagnóstico de cobertura, velocidad y puntos de acceso Wi-Fi en todas las aulas	Coordinación TI	Técnicos de red, equipos de medición	Informe de cobertura al 100% de espacios	Mes 1
Ampliación y modernización de puntos de acceso Wi-Fi	Instalar nuevos routers de alta capacidad en zonas con baja señal	Dirección Administrativa	Presupuesto institucional, equipos	Velocidad mínima de 50 Mbps en todas las aulas	Mes 2-4
Implementar política de uso responsable de internet	Establecer normas de uso y priorización de ancho de banda para actividades académicas	Coordinación TI + Decanato	Reglamento interno	Política aprobada y socializada	Mes 3
Socializar mejoras con la comunidad educativa	Comunicar a estudiantes y docentes las mejoras	Comunicación Institucional	Correo, carteleras, redes	90% de comunidad informada	Mes 5

	implementadas y canales de reporte de fallas				
Evaluación de satisfacción con la conectividad	Aplicar encuesta específica sobre calidad de internet tras la implementación	Calidad Institucional	Encuesta, medidores de velocidad	Satisfacción 88% en Ítem 21	Mes 6

**Fuente:** Elaboración Propia

#### **Estrategia 4: Programa de desarrollo pedagógico docente**

##### **Tabla 35**

##### *Plan de acción - Estrategia 4*

#### **ESTRATEGIA 4: Programa de desarrollo pedagógico docente**

**Objetivo:** Fortalecer las competencias pedagógicas del cuerpo docente en evaluación objetiva y metodologías colaborativas, elevando la satisfacción en los Ítems 1 y 16 al 90% en un año.

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Plazo</b>
Taller de evaluación formativa e imparcialidad	Capacitar a docentes en rúbricas objetivas y criterios de evaluación estandarizados	Dirección Académica	Facilitador pedagógico, materiales	100% de docentes participantes	Mes 1-2
Estandarizar instrumentos de evaluación por carrera	Diseñar rúbricas y matrices de evaluación uniformes por asignatura	Coordinación Académica + Docentes	Horas de trabajo académico	Rúbricas aprobadas por carrera	Mes 2-4
Incorporar metodologías de aprendizaje colaborativo	Capacitar a docentes en ABP (Aprendizaje Basado en Proyectos) y trabajo en equipo	Dirección Académica	Facilitador externo, bibliografía pedagógica	Al menos 2 metodologías implementadas por docente	Mes 3-5

Crear banco de estrategias colaborativas institucional	Repositorio digital de actividades grupales y proyectos interdisciplinarios	Coordinación Académica	Plataforma virtual, docentes	Banco activo con mínimo 20 actividades	Mes 4-5
Evaluar el programa de desarrollo docente	Encuesta de satisfacción estudiantil y revisión de calificaciones y quejas	Calidad Institucional	Encuesta, reportes académicos	Satisfacción 90% en Ítems 1 y 16	Mes 6

**Fuente:** Elaboración Propia

#### 4.5 Cronograma General de Implementación

El plan de mejora se implementará durante un período de seis meses, distribuido en fases de ejecución que permiten evaluar el avance de cada estrategia y realizar ajustes oportunos. (ver tabla 35)

**Tabla 36**

*Cronograma de implementación del plan de mejora*

Actividad	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
E1: Diagnóstico del módulo administrativo de la plataforma												
E1: Implementación de sistema de tickets automáticos												
E1: Capacitación al personal administrativo												
E2: Diseño del modelo de tutoría docente personalizada												
E2: Protocolo de alerta temprana estudiantil												
E2: Capacitación docente en empatía y atención personalizada												

E3: Auditoría técnica de la red institucional													
E3: Ampliación y reforzamiento de puntos Wi-Fi													
E4: Talleres de evaluación formativa y rúbricas estandarizadas													
E4: Implementación de metodologías colaborativas													
Seguimiento intermedio y retroalimentación													
Evaluación general del plan y ajustes finales													

**Nota:** M = Mes. El plan de mejora contempla una duración total de 12 meses, distribuidos en cuatro fases: diagnóstico y diseño (M1–M2), implementación inicial (M3–M6), consolidación y seguimiento (M7–M9) y evaluación final con ajustes (M10–M12).

#### 4.6 Presupuesto Estimado

A continuación, se presenta un presupuesto referencial para la ejecución del plan de mejora. Los valores son estimativos y deberán ser aprobados por la autoridad institucional competente.

**Tabla 37**

*Presupuesto estimado del plan de mejora*

<b>Estrategia</b>	<b>Descripción del gasto</b>	<b>Costo estimado (USD)</b>	<b>Financiamiento</b>
E1: Comunicación administrativa	Licencias de software de gestión, configuración técnica y capacitación	\$ 1.200,00	Presupuesto institucional
E2: Atención personalizada	Honorarios de facilitador pedagógico, materiales de talleres	\$ 800,00	Presupuesto institucional

E3: Infraestructura tecnológica	Adquisición de routers y equipos de red, instalación y configuración	\$ 3.500,00	Presupuesto institucional / partida inversión
E4: Desarrollo pedagógico	Facilitador externo, materiales, banco de estrategias (hosting)	\$ 600,00	Presupuesto institucional
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 6.100,00</b>	

**Fuente:** Elaboración Propia

#### 4.7 Mecanismos de Seguimiento y Evaluación

Con la intención de asegurar que el plan de mejora sea un éxito, se establecen los siguientes mecanismos de seguimiento y control:

- Application of the SERVQUAL survey: Para medir el avance de los indicadores definidos para cada estrategia, se recomienda aplicar la encuesta de satisfacción estudiantil al finalizar cada semestre académico.
- Revisión trimestral: El equipo directivo se reunirá con los coordinadores de cada estrategia aumentando periódicamente la revisión de los niveles de cumplimiento de las actividades planificadas, así como realizar los cambios necesarios.
- Informe semestral: Tras concluir la fase de implementación (6 meses), se elaborará un informe institucional con los resultados obtenidos en la comparación de los niveles de satisfacción antes y después del plan de mejora.
- Indicadores claves de rendimiento: Cada estrategia contiene indicadores y metas cuantitativas que permiten determinar objetivamente el impacto de la implementación de las estrategias.

## CONCLUSIONES

El estudio en cuestión ha logrado abordar el nivel de satisfacción estudiantil en el Instituto Superior Tecnológico Wissen a través de la metodología SERVQUAL, obteniendo resultados que pueden apreciarse de forma natural y a la vez global en la calidad del servicio que perciben los estudiantes en dimensiones académicas, administrativas y de infraestructura.

Por una parte, el análisis cuantitativo ha dejado evidenciado que la media global es de 4.305 sobre 5.0, lo que expresa una media global alta sobre el nivel de satisfacción general. Este proceso procedimental responde favorablemente a la calidad del servicio que el Instituto Wissen ha desarrollado, el cual, hablando en términos generales, logra responder favorablemente a las expectativas de su comunidad de alumnos, lo que le permite afirmar que esto constituye una gran fortaleza institucional a la hora de considerar la educación superior tecnológica en el contexto ecuatoriano.

En segundo lugar, la dimensión relativa a la Seguridad obtuvo la mayor puntuación de todas las dimensiones analizadas (media = 4.486), que se basa firmemente en la confianza que los alumnos tienen en los conocimientos y la actualización que posee el cuerpo docente (ítem 9, media = 4.56) y en la validez de la titulación que otorga la institución (ítem 12, media = 4.58). Es decir, los resultados analizados permiten concluir que el prestigio académico y la consistencia del perfil docente son los puntos fuertes del instituto.

En tercer lugar, la dimensión Capacidad de Respuesta registró la media más baja (4.174), siendo el ítem de la comunicación que se establece entre la plataforma institucional y el personal administrativo el indicador más crítico de todo el instrumento (ítem 8, media = 3.99), siendo el único ítem que no alcanzó la puntuación de 4.0. Esto pone de manifiesto que existe una brecha en la eficiencia de los canales digitales de atención al estudiante y debe ser objeto de la intervención más inmediata.

Por otro lado, los datos de la dimensión de Empatía fueron los que mostraron una mayor heterogeneidad en sus resultados. Esto fue especialmente evidente en relación a la atención personalizada que deberían ofrecer los docentes (ítem 14, media = 4.04; 18.5% de respuestas neutras), lo cual permite concluir que la enseñanza adaptativa e

individualizada no se aplica de la misma manera en el conjunto del cuerpo docente del instituto.

Para terminar, se llegó a unos resultados cualitativos a través de entrevistas semiestructuradas y se los analizó utilizando ATLAS. Ti, logrando confirmar los resultados cuantitativos, sobre todo en que la satisfacción estudiantil está definida fundamentalmente por tres factores: la calidad docente, la calidad de la infraestructura institucional, y la calidad de los servicios de apoyo académico.

## RECOMENDACIONES

De las conclusiones que se derivan del estudio se presentan las siguientes recomendaciones para las autoridades y coordinaciones del Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen:

Se recomienda aplicar con carácter prioritario la Estrategia 1 del plan de mejora correspondiente a la modernización del módulo de comunicación administrativa en la plataforma institucional, ya que el ítem 8 fue el que presentó la media más baja en toda la encuesta (3,99). Por ello, instalar un sistema de tickets con notificaciones automáticas y los tiempos de respuesta inferiores a 24 horas y también formaciones al personal administrativo en atención digital para alcanzar como meta el 85% de satisfacción en este ítem en seis meses.

Para concluir, también se induce la ejecución de la Estrategia 2 manifestada en un programa de atención y seguimiento al estudiante. Tal y como la heterogeneidad evidenciada en la práctica docente en cuanto a la atención individualizada lo requería establecer un modelo de tutorías periódicas, un protocolo de alerta temprana para los estudiantes en riesgo académico y la formación del profesorado en estrategias de enseñanza diferenciadas y en andragogía, considerando que una buena parte del alumnado compagina estudios y trabajo y/o con responsabilidades familiares.

En cuanto a la tecnología, se sugiere la puesta en práctica de la Estrategia 3 con la realización de una auditoría de red que permitiera descubrir zonas de baja conectividad y, finalizar los espacios académicos del Instituto, implementando la ampliación y modernización de los puntos de acceso Wi-Fi en todas las aulas. Se considera imprescindible garantizar el suministro de una velocidad mínima de 50 Mbps en todos los emplazamientos académicos, en un modelo educativo que utiliza plataformas digitales como eje central del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Se propone también la ejecución de la Estrategia 4 en cuanto a un programa de desarrollo pedagógico del docente que estandarice las rúbricas de evaluación objetivas por carrera, así como la incorporación de metodologías de aprendizaje colaborativo como puede ser el Aprendizaje Basado en Proyectos. De este modo, se permitirá reducir la

inequidad en las calificaciones y fortalecer las competencias del alumnado para trabajar en equipo.

Por último, se sugiere la institucionalización de la aplicación y utilización de la encuesta de satisfacción estudiantil basado en el modelo SERVQUAL donde aplicaríamos el modelo al finalizar cada semestre con un seguimiento guiado por indicadores clave de rendimiento en el que se podría evaluar el impacto de las estrategias y también poder justificar y orientar el seguimiento de las decisiones para la mejora continua de la calidad educativa del Instituto Wissen.

## REFERENCIAS

- Al Hassani, A. A., & Wilkins, S. (2022). Student retention in higher education: The influences of organizational identification and institution reputation on student satisfaction and behaviors. *International Journal of Educational Management*, 36(6), 1046–1064. <https://doi.org/10.1108/IJEM-03-2022-0123>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>
- Bisquerra Alzina, R., Álvarez Fernández, M., & Grup de Recerca en Orientació Psicopedagògica. (2006). Educación emocional y bienestar. En *Educación emocional*. <https://doi.org/10.1515/bap-2012-0019>
- Braxton, J. M., Milem, J. F., & Sullivan, A. S. (2000). The influence of active learning on the college student departure process. *The Journal of Higher Education*, 71(5), 569–590. <https://doi.org/10.1080/00221546.2000.11778853>
- Consejo de Educación Superior. (2020, 8 de enero). *Resolución RPC-SO-01-N.004-2020 que autoriza el funcionamiento del Instituto Superior Tecnológico Tecnipresarial Wissen* [Resolución]. CES, Ecuador. <https://www.ces.gob.ec>
- Consejo de Educación Superior. (2023). *Resolución RPC-SE-04-No.012-2023 (Reforma 2024)*. República del Ecuador. [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2024-05/1706562269661\\_CODIFICADORPC-SE-04-No.012-2023-\\_reforma2024.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2024-05/1706562269661_CODIFICADORPC-SE-04-No.012-2023-_reforma2024.pdf)
- Douglas, J., McClelland, R., & Davies, J. (2008). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 19–35. <https://doi.org/10.1108/09684880810848396>

- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197–209. <https://doi.org/10.1080/1360080022000013518>
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gorky Sembiring, M. (2015). Student satisfaction and persistence: Imperative features for retention in open and distance learning. *Asian Association of Open Universities Journal*, 10(1), 1–11. <https://doi.org/10.1108/AAOUJ-10-01-2015-B002>
- Helgesen, Ø. (2008). Marketing for higher education: A relationship marketing approach. *Journal of Marketing for Higher Education*, 18(1), 50–78. <https://doi.org/10.1080/08841240802100188>
- Hundley, S. P., Kahn, S., & Banta, T. W. (2023). *Trends in assessment: Ideas, opportunities, and issues for higher education*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003440581>
- Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen. (2020). *Estatuto del Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen*. Cuenca, Ecuador. <https://wissen.edu.ec/wp-content/uploads/2022/10/ESTATUTOS-IST-TECNIEMPRESARIAL-WISSEN-signed.pdf>
- Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen. (2022). *Informe de actividades del rectorado: Enero 2020–Enero 2022*. Wissen. <https://wissen.edu.ec>
- Instituto Superior Tecnológico Tecniempresarial Wissen. (2025). *Misión y visión institucional*. Wissen. <https://wissen.edu.ec>
- Kahu, E. R., & Nelson, K. (2018). Student engagement in the educational interface: Understanding the mechanisms of student success. *Higher Education Research & Development*, 37(1), 58–71. <https://doi.org/10.1080/07294360.2017.1344197>

- Kanwar, A., & Sanjeeva, M. (2022). Student satisfaction survey: A key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(1), Artículo 27. <https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-6>
- Kuh, G. D. (2003). What we're learning about student engagement from NSSE: Benchmarks for effective educational practices. *Change: The Magazine of Higher Learning*, 35(2), 24–32. <https://doi.org/10.1080/00091380309604090>
- Manrique Maldonado, K. A., & Sánchez López, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: Un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 40–51. <https://doi.org/10.29197/cpu.v16i31.321>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 17(33), 181–209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Mazariego, E., & Payro, M. P. (2019). Análisis de la satisfacción estudiantil en las instituciones de educación superior de México. *Revista de Investigación en Ciencias Contables y Administrativas*, 4, 144–157.
- Mendoza, E. R. (2020). The evaluation of university faculty in times of pandemic: Online systems for managing student satisfaction surveys. *Campus Virtuales*, 9(2), 61–70.
- Organización Mundial de la Salud. (2025, 8 de octubre). *Salud mental: Fortalecer nuestra respuesta* [Hoja informativa]. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

- Richardson, J. T. E. (2005). Students' perceptions of academic quality and approaches to studying in distance education. *British Educational Research Journal*, 31(1), 7–27. <https://doi.org/10.1080/0141192052000310001>
- Schwartz, S., & Tinto, V. (1987). Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition. *Academe*, 73(6), 30. <https://doi.org/10.2307/40250027>
- Senn, W. D., Boonme, K., Prybutok, G., & Prybutok, V. R. (2019). A higher education student service quality and satisfaction model. *International Journal of Services and Standards*, 13(1–2), 1–23. <https://doi.org/10.1504/IJSS.2019.104307>
- Solís-Sierra, M. N., & Duarte-Morante, P. L. (2018). La educación superior tecnológica y la empleabilidad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(3), 152–158. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000300021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000300021)
- Sung, M., & Yang, S. U. (2008). Toward the model of university image: The influence of brand personality, external prestige, and reputation. *Journal of Public Relations Research*, 20(4), 357–376. <https://doi.org/10.1080/10627260802153207>
- Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. del C., & Lamoyi Bocanegra, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9–26. <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Sutarso, Y., Halim, R. E., Balqiah, T. E., & Tjiptoherijanto, P. (2013). *Promotion of e-technology-based services: A case study of e-service quality at a university in Indonesia*. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/251330370>
- Tavares, O., & Cardoso, S. (2013). Enrolment choices in Portuguese higher education: Do students behave as rational consumers? *Higher Education*, 66(3), 297–309. <https://doi.org/10.1007/s10734-012-9605-5>
- Torres Escobar, G. A. (2023). Medición de la satisfacción estudiantil en universitarios desde el modelo SERVQUAL. *RHS-Revista Humanismo y Sociedad*, 11(1), Artículo 6. <https://doi.org/10.22209/rhs.v11n1a06>

Winstone, N. E., Ajjawi, R., Dirkx, K., & Boud, D. (2022). Measuring what matters: The positioning of students in feedback processes within national student satisfaction surveys. *Studies in Higher Education*, 47(7), 1524–1536. <https://doi.org/10.1080/03075079.2021.1916909>

Wong, W. H., & Chapman, E. (2023). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher Education*, 85(5), 957–978. <https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0>

Kothari, C. R. (2004). *Research methodology: Methods and techniques* (2nd rev. ed.). New Age International (P) Ltd. <https://dspace.sduaher.ac.in/jspui/handle/123456789/8689>