



Calidad del servicio educativo y la satisfacción para estudiantes de la institución Nueva América, Guayas

Quality of the service and its satisfaction relationship with the students of the New America Institute

Autores

✉ ¹* Jeniffer Janeth Baque Reyes

✉ ² Beatriz Vera Velásquez



¹ Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas, Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo. Ecuador.

² Docente de la Maestría en Administración de Empresas, Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.

* Autor para correspondencia.

Código JEL: M54; I2; P36

Citacion sugerida: Baque Reyes, J. J., Vera Velásquez, B. (2024). Calidad del servicio educativo y la satisfacción para estudiantes de la institución Nueva América, Guayas. *Revista ECA Sinergia*, 15(23), 26-35. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v15i3.6185>

Recibido: 24/10/2023
Aceptado: 11/12/2023
Publicado: 05/09/2024

Resumen

La calidad del servicio se enfoca prácticamente en las estrategias y acciones para mejorar el servicio al cliente. El objetivo de esta investigación consistió en medir la calidad del servicio y la relación con la satisfacción estudiantil mediante una ficha técnica de encuesta. Este estudio fue de carácter exploratorio y descriptivo, primeramente, se realizó una medición cuantitativa y posteriormente encuestas aplicando la escala de Likert utilizando el aplicativo google forms a 57 encuestados. Los resultados indican que ofrecer un excelente servicio a la unidad particular Nueva América del cantón Guayas es adecuada con la percepción de los estudiantes; obteniendo un alto grado de nivel de satisfacción por la atención brindada al estudiante y padres de familia. Se concluyó, que las instituciones cuentan con un buen soporte formal: misión, visión, valores y políticas afirmando relación positiva entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil orientada a la institución mencionada Nueva América del cantón Guayas.

Palabras Clave: Satisfacción al cliente; educación; servicio; Likert.

Abstract

Service quality focuses practically on strategies and actions to improve customer service. The objective of this research was to measure the quality of the service and the relationship with student satisfaction using a technical survey form. This study was exploratory and descriptive in nature, first, a quantitative measurement was carried out and subsequently surveys applying the Likert scale using the Google Form application to 57 respondents. The results indicate that offering an excellent service to the Nueva América particular unit of the Guayas canton is appropriate with the perception of the students; obtaining a high level of satisfaction with the attention provided to the student and parents. It was concluded that the institutions have good formal support: mission, vision, values and policies, affirming a positive relationship between quality of educational service and student satisfaction oriented to the aforementioned institution Nueva América of the Guayas canton.

Keywords: Customer satisfaction; education; service; Likert.

INTRODUCCIÓN

Inicios el concepto servicio era considerado como un proceso que servía para añadir valor a un producto, sin embargo, a partir de la década de los 80 se tomaron definiciones para adquirir ciertas autonomías de sintaxis.

Lehtinen y Lehtinen (1982) señalan que los servicios son actividades intangibles en las que intervienen un proveedor y un cliente con el fin de crear la satisfacción de este último. Para Fisher y Navarro (1994) un servicio es un tipo de bien económico que constituye lo que se conoce como sector terciario (es decir, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios).

La globalización y los acelerados cambios tecnológicos han generado un mercado cambiante, caracterizado por la aparición de nuevos competidores. Puede señalarse que a partir los años 70 el mercado dejó de estar centrado en los vendedores para enfocarse en los compradores. La atención se enfocó en las preferencias del consumidor, lo que provocó el cambio en la mercadotecnia de un enfoque de fabricar y vender hacia un concepto de detectar y responder. Las empresas, por tanto, ahora examinan primero las preferencias de sus clientes para después reaccionar ofreciéndoles los productos y servicios que demandan (Patrón, 2021).

Entidades educativas particulares proporcionan un servicio de calidad convirtiéndose en un gran desafío por lograr a que los usuarios perciban mejoras que al de la competencia. Estudiar la satisfacción de los servicios es importante ya que constituye un indicador de calidad en el estado de ánimo de los usuarios como por ejemplos los niveles de productividad, costos, accesibilidad; y así poder contar con usuarios satisfechos con los servicios para alcanzar los objetivos de la institución.

De ahí, el afán de mejorar la educación tomando como base los antecedentes sobre los que se desarrolla la sociedad, sustentada por la mejor y mayor cualificación de sus miembros. En tanto, en los países latinoamericanos el tema de la calidad en la educación se fundamenta en un proceso de estancamiento, ya que en la mayoría de estos países se da mayor importancia a indicadores relacionados con la economía, producción o turismo, dejando de lado aquellos que determinan la calidad de la educación (Escribano, 2017).

En Perú las políticas educativas asumidas por el Ministerio de Educación (MINEDU) definen los lineamientos para lograr abarcar las demandas de la sociedad respecto a la educación. Los padres de hoy en día priorizan la educación de sus hijos debido a la inestabilidad política, económica y social que aqueja no sólo en Perú sino en todo el mundo. También existe una fuerte competitividad en el sector laboral, la inestabilidad y las nuevas tendencias en los mercados (Malpica et al., 2022).

La calidad de servicio no es un tema reciente dentro de las instituciones, ya que desde siempre los usuarios han exigido el mejor trato y la mejor atención al obtener un servicio o adquirir un producto, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias (Morales et al., 2021).

Según Surdez et al., (2018) la satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas (p. 24).

El progreso de una institución particular depende en gran medida a la calidad educativa y satisfacción de los estudiantes como un indicador para evaluación; sin embargo, se deben continuar innovando instrumentos disponibles para medir la satisfacción del usuario y seguir realizando investigaciones que contribuyan que influyen en la calidad académica.

Por lo tanto, existen competencia entre instituciones por ser la mejor o la primera en obtener atención al usuario, mismo que lleva a cabo un proceso para convertirse en cliente satisfecho, frecuentes visitas a la entidad, adquisiciones de productos que se adquieren, el giro que ofrece; mostrando así una buena imagen para la institución cumpliendo con la satisfacción del cliente y no perder el objetivo deseado.

En Guayaquil, un caso particular se da en la Escuela de Educación Básica Particular “Nueva América”, que recibe quejas de estudiantes y padres de familia por diversos factores que inciden en la calidad del servicio y, por tanto, en la satisfacción percibida por parte de los padres que forman parte de la comunidad educativa de dicha institución. En relación a estos antecedentes, el objetivo del presente artículo se basó en analizar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción del cliente en la Escuela de Educación Básica Particular “Nueva América” en la provincia del Guayas.

METODOLOGÍA

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que se efectuó sin manipular ninguna de sus variables de manera deliberada. Según Hernández y Mendoza (2018), a través de este diseño de investigación se puede visualizar los sucesos como tal y se evidencian en su real contexto y en determinado tiempo para luego ser evaluado. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, donde de acuerdo a Arias (2021) se consideran valores o unidades de medida vinculadas con las variables objeto de análisis.

El tipo de investigación aplicado fue descriptiva, debido a que se describe la percepción de satisfacción que tienen los docentes y padres de familia en cuanto a la calidad y el servicio que brinda la Escuela de Educación Básica Particular “Nueva América”. De acuerdo con Guevara et al. (2020), este tipo de investigación permite caracterizar un hecho o fenómeno para establecer su estructura o comportamiento. Esta investigación también fue correlacional, ya que se estableció la relación que existe entre las dos variables analizadas: calidad del servicio y satisfacción del cliente. Según Villanueva (2022), la investigación correlacional determina el grado de correlación existente entre dos o más conceptos o variables. Claramente la información como técnica de recolección de datos se indagó (Redalyc, WoS, Red Iberoamericana u otra).

La población que se consideró en el estudio corresponde a las 250 personas; el tipo de muestreo aplicado fue aleatorio simple, La muestra con un margen de error máximo del 5%, nivel de confianza del 95% fue de 57 personas encuestadas.

Dónde:

n= Tamaño de la Muestra

K= Nivel de confiabilidad (1,645)

N= Población de estudio (250)

P= Probabilidad que se produzca un fenómeno o proporción de muestra (0,95)

Q= Probabilidad contraria a que se produzca (0,05)

E= Error admisible (0,08)

$$n = \frac{NK^2PQ}{e^2(N-1) + K^2PQ}$$

$$n = \frac{(250)(1.645)^2(0.95)(0.05)}{0.08^2(250-1) + (1.645)^2(0.95)(0.05)}$$

$$n = \frac{(250)(2.706025)(0.95)(0.05)}{0.0064(249) + (2.706025)(0.95)(0.05)}$$

$$n = 57$$

Se aplicó una encuesta a padres de familia con respuestas múltiples haciendo uso de la técnica de la escala Likert, donde 4 es igual a siempre y 1 a nunca, agrupada en seis dimensiones (satisfacción del cliente, liderazgo, planeación y estrategia, satisfacción del talento humano, gestión del talento humano y procesos educativos). Se obtuvo una fiabilidad de Alfa de Cronbach en el instrumento para los docentes de 0.808 y padres de familia de 0.895. Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS v. 25 y representados en tablas y gráficos estadísticos para una mejor interpretación de la relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente.

RESULTADOS

La interpretación de los resultados del cuestionario de evaluación sobre la calidad de servicio se toma en cuenta la ficha técnica que se detalla a continuación.

Tabla 1.

Ficha técnica de calificación para las respuesta

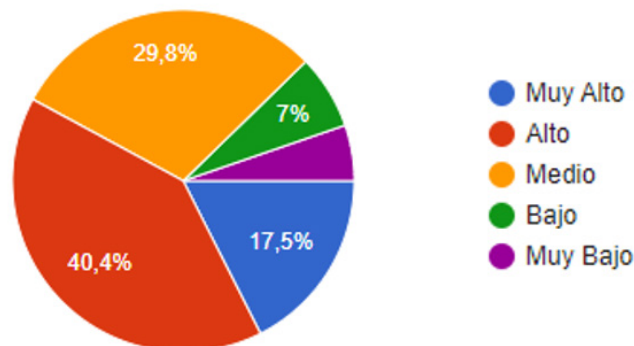
Pregunta	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
1	2	3	4	5	

El cuestionario se lo realizó a través de la plataforma google forms, donde se obtuvieron representaciones gráficas para la presentación de los resultados calidad del servicio educativo y la satisfacción para estudiantes de la institución Nueva América, Guayas. A continuación, se presenta dato recogidos del cuestionario aplicado en la aplicación de google forms en relación a la variable calidad del servicio.

Figura 1.

Calidad del servicio.

¿Cómo considera usted la calidad del servicio hacia los alumnos?



Del 100% de los encuestados el 40,4% considera que la calidad del servicio esta alto para el servicio que brinda la institución, 29,8% medio, 17,5% muy alto, algunas como el 7% bajo; considerándose para la institución al mencionar que la calidad del servicio hacia los estudiantes es actualmente eficientemente buena. Los procesos de calidad educativa en el ámbito de educando se ajustan a planes o proceso que conlleva la institución.

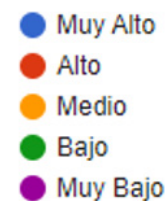
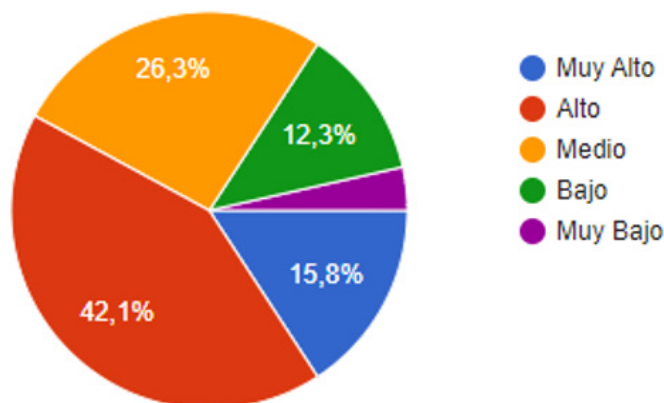


Figura 2.

Indicadores.

¿Los indicadores que muestra la institución educativa como los considera?

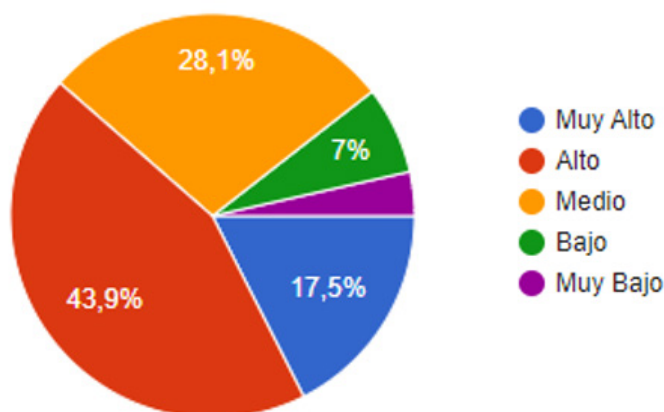


El 42,1% considera que siempre la institución lleva por alto un registro de indicadores del sistema de gestión educativa expuesta en un tríptico al padre de familia que lo recibe, el 26,3% medio, el 15,8 muy alto y el 12,3% bajo. Por lo cual se menciona que mayormente parte de las personas encuestadas se dan cuenta de los servicios que prestan a la sociedad como institución uno de los indicadores de relación docente-padre de familia.

Figura 3.

Planificación escolar educativa.

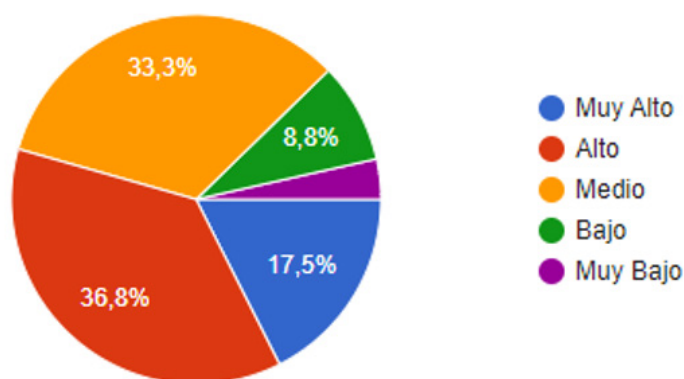
¿La planificación escolar que muestra la institución educativa como la considera?



El 43,9% es considerada que la institución cuenta con una planificación escolar, el 28,1 % medio, el 17,5% muy alto y pocos encuestados como el 7% bajo cuestionan que no existe planificación escolar.

Figura 4.**Actividades Institucionales.**

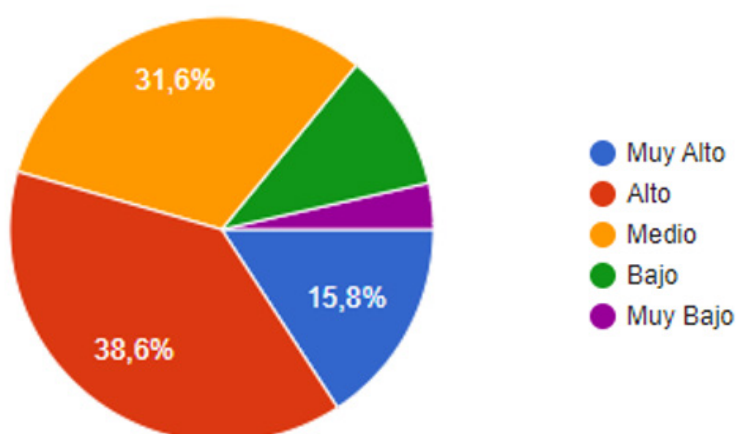
¿Las actividades a desarrollar como planificación como lo considera?



Del 100% de los encuestados el 36,8% considera que es excelente la planificación de actividades institucionales, 33,3% medio, 17,5% muy alto y 8,8% bajo. Es así que se puede evidenciar que la institución pone a desarrollo planificaciones de actividades escolares con la finalidad de mejorar en el rendimiento académico. Por ende, se tiene que seguir mejorando día a día y llegar a las metas educativas.

Figura 5.**Inspecciones educativas.**

¿Las inspecciones internas de la unidad educativa como lo considera?

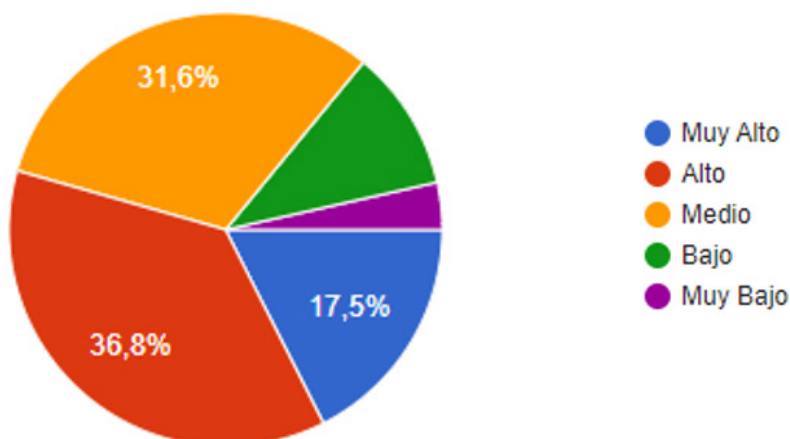


En la tasa alta de 38,6% la institución cumple con inspecciones internas, 31,6% medio, 15,8% muy alto; pero bajo y muy bajo se consideran regulares porque algunos padres mencionan que no son óptimas las inspecciones recalando identificar si la educación es buena o mala. Identificando estos problemas la institución debería mejorarlo.

Figura 6.

Propuesta institucional.

¿Las propuestas que plantea a futuro la institución educativa como lo considera?

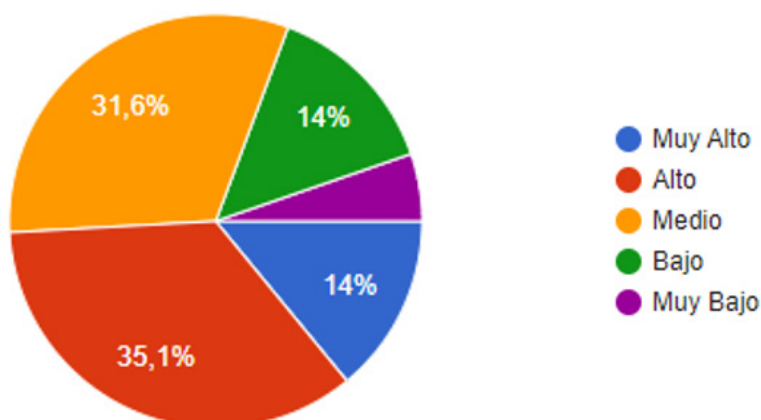


Del 100% de los encuestados el 36,8% considera que siempre la institución cuenta con propuesta metodológica, el 31,6% medio, el 17,5% muy alto siendo referente buen planteamiento académico. Mientras que el 21% restante de bajo y muy malo afirma que la propuesta no se cambia en su período académico, sino que mas bien lo duplican año tras año. Estas actividades que se le darán al docente de cómo aprovecharlos de la mejor manera para el desarrollo de sus clases de be estar acompañada de las actividades escolares y con un fin de alcanzar el enfoque académico para la institución.

Figura 7.

Problemas internos.

¿Los problemas internos de la unidad educativa como lo considera?



El 35,1% considera alto los problemas que se intervienen o se presentan en el momento diario, causalmente por los estudiantes no todo es por directivo, el 31,6% medio recordando que siempre existirán de pelea de estudiantes u otro factor en el estudiantado, pero el 14% es bajo considerándose que a menudo intervienen lo directivo a resolver problemas internos. Un problema es una necesidad que se requiere dar solución y en el caso de los directivos de la institución no prefieren intervenir puntualmente en el problema.

Tabla 2.

Relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente

		Docentes		Padres de familia	
		Calidad del servicio	Satisfacción cliente		
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1	,891**	1	,679**
	Sig. (bilateral)		,000		,000
	N	15	15	57	57
Satisfacción cliente	Correlación de Pearson	,891**	1	,679**	1
	Sig. (bilateral)	,000		,000	
	N	15	15	57	57

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Docentes de la Escuela de Educación Básica Particular “Nueva América”

La correlación de Pearson que existe entre las variables analizadas en la encuesta a docentes fue de 0.891 considerada como una correlación positiva muy alta y muy significativa. En la encuesta a padres de familia se evidenció una correlación positiva alta de 0.679; valores que en ambos casos se pueden afirmar con un 99% de confianza y por presentar un valor del Sig. (bilateral) de 0.000, mismo que se encuentra por debajo del 0.001 requerido.

DISCUSIÓN

Claramente como proceso realizar la medición de calidad de los servicios en la institución educativa Nueva América debe contar con indicadores y políticas que regulen este control de servicio, que permitan solventar irregularidades detectadas de manera anticipada y mantener la certificación del IES (Instituto de Educación Superior).

Diversos estudios han sido consistentes al medir la calidad del servicio en general. No obstante, pueden observarse variaciones en la medida de sus dimensiones, como sucedió en el presente estudio al obtener una calidad apropiada y ser congruente con los estudios realizados por Ibarra y Casas (2019). Según Cahuana (2016) es factible utilizar un instrumento de evaluación de la calidad de los servicios distribuidos en áreas ligadas al servicio en cuatro dimensiones: servicios administrativos, servicios académicos, servicios de Bienestar Universitario e investigación (p. 66).

En la actualidad, las instituciones educativas están realizando algunos esfuerzos importantes para lograr brindar una educación integral y de calidad; sin embargo, es importante acotar que para lograr dicho objetivo es fundamental que todos los estamentos de la comunidad educativa se encuentren alineados con dicho propósito y brinden de igual forma servicios de calidad desde cada una de las áreas correspondientes tales como atención al cliente, docente, nivel académico u otro agente que se interactúe (Durán y Torres, 2018).

En consecuencia, de términos generales la institución percibe que el servicio que ofrecen es adecuado con calidad, de acorde a las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía plasmados en la misión, visión y objetivos, con calidad

del servicio que deben prestar. La calidad del servicio que ofrece la unidad educativa Nueva América y el apareamiento del nivel de satisfacción que está integrado en la institución determina la relación que viene durante años atrás donde la calidad es la búsqueda ejemplar para los padres de familia al matricular a sus hijos en la institución mencionada. Los beneficios para satisfacer las necesidades a los clientes en cuanto ser particular se basa en el enfoque a la calidad y formación profesional, programas, capacitaciones y acreditación institucional; creando procesos de cambios y planes de mejora en la educación contribuyendo en mejorar el nivel de satisfacción a los clientes.

CONCLUSIONES

Se recomienda a la institución establecer políticas que regularme se fomenta como por ejemplo un sistema de evaluación constante en la educación; para una mejora a futuro del cual está en competencia con otras entidades particulares académicas. Programa que se ajusten al comportamiento organizacional en donde los docentes practiquen situaciones difíciles, sepan escuchar, corteses, accesibles, amigable y expertos en el tema. Las evidencias encontradas ubican a la percepción de la calidad de servicio del usuario interno, con una direccionalidad no precisa, a ser positiva o negativa; ambivalencia que se le atribuye a los factores de tendencia negativa que se han observado en la gestión de liderazgo y responsabilidad social institucional, las mismas que deben ser estudiadas con el fin de lograr mejores estándares del desempeño en el proceso de gestión y en el bienestar personal. La unidad educativa Nueva América debe registrarse de manera rigurosa y determinar cualidades de servicio se centren en la generación de políticas a futuro para los clientes en la educación, se debe considerar e identificar características que la sociedad necesite, es por ello la calidad es muy determinante en el nivel de satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Consulting Eirl. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Cahuana, J. (2016). Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los clientes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Revista Muro de la Investigación*. 1(2). p.55-68. DOI: <https://doi.org/10.17162/rmi.v1i2.758>
- Duran, B. y Torres, Y. (2018). Evaluación de la calidad del servicio en la institución educativa República de Venezuela en el distrito de Buenaventura. Tesis Pregrado. Universidad del Valle, Sede Pacífico.
- Escribano, E. (2017). La educación en América Latina: desarrollo y perspectivas. *Actualidades Investigativas En Educación*, 17(2), 355–377. <https://doi.org/10.15517/AIE.V17I1.28147>
- Fisher, I. y Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercado (3.ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativa y de investigación acción). *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 4(3), 163–173. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229-260.
- Malpica, L., Cruz, T., y Gálvez, E. (2022). Calidad educativa en educación superior en tiempo de pandemia por el COVID –19. *Horizontes. Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 6(22), 101–108. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/406/826>
- Morales Romero, G. P., Paucar Manrique, Y. R., León Velarde, C. G., Matos Manguinuri, J. J., Pujay Cristobal, O. E., &

- Gutiérrez Zubieta, E. E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1311-1325. https://doi.org/10.37811/cl_rm.v5i2.329
- Lehtinen, J. y Lehtinen, O. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. Unpublished working paper, Helsinki: Service Management Institute
- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 12(2). 1-18. DOI: 10.23913/ride.v11i22.870
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- Villanueva, F. (2022). Metodología de la investigación. Klik Soluciones educativas, S.A. de C.V. <https://books.google.es/>