

CALIDAD EN EL SERVICIO DE EMPRESA QUE OFRECE SERVICIOS EDUCATIVOS: CASO DE ESTUDIO

Pedro Pablo Dorantes Torres, Universidad Politécnica del Estado de Morelos
Mayanyn Larrañaga Moreno, Universidad Politécnica del Estado de Morelos
María Teresa Ortega Flores, Universidad Politécnica del Estado de Morelos

RESUMEN

El presente documento tiene como propósito estudiar y analizar la calidad en el servicio que los padres de familia perciben acerca de la institución educativa en la que estudian sus hijos. Lo anterior con el fin de determinar las áreas de oportunidad que tiene la escuela en donde se realizó el estudio y así implementar estrategias que se deriven en un incremento en la matrícula de la institución. Dicho proyecto se realizó en una institución educativa de nivel básico y medio, en la ciudad de Cuernavaca, Morelos, México durante el ciclo escolar 2017-2018. Los resultados del estudio se compartieron con los directivos de la institución para ser utilizados en el desarrollo estrategias de mejora.

PALABRAS CLAVE: Organizaciones, Calidad en el Servicio, Institución Educativa, Desempeño

SERVICE QUALITY IN COMPANY PROVIDING EDUCATIONAL SERVICES: A CASE STUDY

ABSTRACT

The purpose of this document is to study and analyze the perception of parents about services provided by the educational institution in which their children study. The goal is to identify areas of opportunity that the school has and to implement strategies that result in better academic performance of students. This project was carried out in an educational institution of basic and intermediate level, in the city of Cuernavaca, Morelos, Mexico during the 2017-2018 school year. Results were shared with the principals of the institution to be used in the development of improvement strategies.

JEL: M30, M31, M39

KEYWORDS: Organizations, Service Quality, Educational Institution, Performance

INTRODUCCIÓN

La calidad es un concepto al cual no estamos ajenos en el mundo globalizado en el que habitamos. Es por esto que las empresas a partir de la segunda mitad del siglo XX han puesto un especial interés en la calidad de los productos que ofrecen, centrándose en los aspectos tangibles. Sin embargo, existen empresas que ofrecen productos intangibles; es decir, servicios. Dichos servicios cuentan con características intangibles cuya medición debe basarse en la percepción de las personas que los reciben. La presente investigación se encuentra orientada a la identificación de los niveles de calidad en el servicio que son percibidos por parte de los usuarios de servicios educativos a nivel básico y medio en el Colegio “X” ubicado en la ciudad de Cuernavaca, Morelos durante el ciclo escolar 2017-2018. La principal aportación

de la investigación a la literatura existente es la elaboración de un instrumento que pueda ser aplicada a sujetos de estudio similares dentro de la zona con el fin de conocer la percepción de los padres de familia sobre los servicios educativos ofrecidos en el Estado de Morelos. Una de las maneras de incrementar las ventas es satisfaciendo las necesidades de los clientes tanto actuales como potenciales. Si las necesidades de los clientes actuales no se satisfacen adecuadamente, estos clientes buscarán otro proveedor de servicios. Si la institución educativa en cuestión no sabe si se están satisfaciendo las necesidades de sus clientes, se encuentra en un mayor riesgo de que éstos se vayan (disminuyendo las ventas) o bien, que no recomienden la institución con clientes potenciales (lo cual afecta negativamente a las ventas). Por lo tanto, este proyecto tiene como propósito conocer la opinión de los clientes respecto a los servicios que reciben, estableciendo las fortalezas y las áreas de oportunidad, lo cual permitirá a la organización diseñar estrategias de mejora que impacten positivamente a la “permanencia” de los clientes actuales y aumenten las posibilidades de atraer clientes potenciales.

El problema en el que se centra el presente documento es la baja retención de los clientes actuales y baja captación de nuevos clientes a la institución. Por lo que el objetivo general del caso de estudio fue diseñar e implementar un instrumento que mida el nivel de satisfacción de los clientes del ciclo escolar 2017-2018 del Colegio X en la ciudad de Cuernavaca, Morelos con el fin de determinar estrategias de mejora para el incremento de la matrícula. Los objetivos específicos son el diseño y aplicación del instrumento que mida el nivel de satisfacción de los clientes además de la medición y análisis de los resultados obtenidos a través del instrumento. El resto del presente documento está organizado como sigue. En el apartado de Revisión Literaria, se describen los conceptos básicos a desarrollar en el estudio tales como la calidad, la calidad en el servicio, los principales organismos internacionales en el tema de la calidad, la calidad en el servicio en organizaciones que ofrecen servicios educativos, y los indicadores para medir la satisfacción del cliente. Posteriormente, se encuentra el apartado de Metodología en donde se describe la forma en que desarrolló el estudio; en el apartado de Resultados se describen los principales hallazgos de la investigación y por último, se encuentra el apartado de Conclusiones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Calidad

La administración ha tenido una evolución a lo largo de la historia, de igual forma ocurrió con el concepto de calidad en la administración durante el siglo XX, con un enfoque económico generándose teorías y aportaciones importantes. Al término de la Segunda Guerra Mundial, la situación manufacturera de varias naciones se vio mermada, generando la expectativa de una difícil recuperación de las mismas como consecuencia que la guerra había dejado en cada una de ellas, sin embargo es aquí cuando surgen diferentes personajes que realizaron aportaciones relevantes en materia de lo que hoy en día conocemos como calidad; mismas que han tenido una orientación específica en los productos, procesos, sistemas, prevención, costos y servicios. Por ello es pertinente realizar una conceptualización de lo que es calidad; para Camisón et al. (2000), es la serie de características que se pueden valorar en un objeto, apoyando en la delimitación de la utilidad para el cliente, concordando con las perspectivas que tiene en relación con su duración, apariencia, precio y la poca complejidad que pueda tener respecto a su método de empleo.

La definición de calidad se encuentra en una evolución constante, por lo que se puede definirse de acuerdo con la perspectiva que se esté utilizando, tal y como lo demostraron a través de una investigación Tamimi y Sebastianelli (1996, citado por Evans y Lindsay, 2010), las cuales son por su perfección, consistencia, eliminación de desperdicios, velocidad de entrega, observancia de políticas y procedimientos, proveer un producto bueno y útil, hacerlo bien la primera vez, complacer o satisfacer a los clientes y el servicio y satisfacción total para el cliente. Finalmente, Gutiérrez (2010), dota al cliente de la interpretación de la calidad, ya que asegura que todo es a través de la emisión de un juicio positivo o negativo hacia el producto

o servicio, mismo que se da como resultado de la satisfacción de las necesidades generadas por las expectativas con las que cuenta.

Calidad en el Servicio

La calidad orientada al servicio de acuerdo a la escuela norteamericana, es aquella que se enfoca directamente en el consumidor; calidad en el servicio es la opinión que el cliente emite a partir de su percepción (Camisón et al., 2007). Es importante diferenciar la calidad en el servicio, no viéndola y tratando de recibirla como la calidad de un producto o bien tangible; por lo que se obtiene una definición subjetiva de la calidad para los aspectos intangibles y una definición objetiva para los aspectos tangibles. De acuerdo con la investigación realizada por Parasuram, Zeithaml y Berry (2009) en la que se identifican cinco dimensiones específicas de la calidad en el servicio las cuales son; confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibles. Es importante recalcar que las dimensiones antes mencionadas pueden ser aplicables en diferentes panoramas de servicios como lo son de salud, transporte, telecomunicaciones, entretenimiento, bancarios, entre otros.

Calidad, Organismos Internacionales

De acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, mejor conocida a nivel internacional como UNICEF por sus siglas en inglés United Nations Children's Fund; a nivel mundial la calidad educativa no puede catalogarse como equitativa, puesto que dependen de las condiciones del lugar en el que se brinda, ya que existen contrastes al poder tener tecnología de punta, libros, acceso sistemas de información, material didáctico, e instalaciones con pisos firmes, suministro de energía eléctrica y agua potable en determinados puntos del globo terráqueo; y poder tener la contraparte en otro punto, al no tener condiciones mínimas para llevarse a cabo el proceso de educación como lo son salones, pisos firmes, y servicios básicos de electricidad y agua.

La UNICEF considera que existen por lo menos cinco factores que afectan la calidad educativa (UNICEF, 2014) a nivel mundial los cuales son; lo que el estudiante trae consigo, el entorno, los contenidos educativos, los procesos y los resultados; manteniendo una igualdad de oportunidades sin importar el género es fundamental dentro de los cinco aspectos previamente mencionados, puesto que es importante mantener un equilibrio entre lo que es ofrecido a las niñas y los niños en materia de educación. Por otra parte, la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) a inicios del siglo XXI, decidió lanzar una propuesta de proyecto en favor de la educación denominado 2021 Metas Educativas, fue diseñado como parte de la conmemoración del bicentenario de la independencia de los Estados Iberoamericanos. Dichas metas educativas son generadas en pro del desarrollo y mejora de la educación en cada uno de los países miembros de la organización, dentro de este trabajo se realiza la definición del concepto de calidad en el sistema educativo. “La calidad en el sistema educativo es la cualidad que resulta de la integración de las dimensiones de pertinencia y relevancia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, suficiencia, eficiencia y equidad” (OEI, 2010, p.28).

Calidad en el Servicio Que Ofrece Una Organización de Servicios Educativos

Después de haber definido calidad educativa es muy importante diferenciar este concepto de la calidad en el servicio que ofrece una institución educativa privada en México; es por esto que debemos recordar que la calidad en el servicio es aquella que se enfoca en el consumidor y conocer la opinión que emite a partir de su percepción. Para fines de la presente investigación el constructo de calidad en el servicio que ofrece una institución educativa privada, es aquella que puede ser medida a través de la percepción de sus clientes respecto a sus procesos administrativos, el desenvolvimiento con el cliente, condiciones de infraestructura; servicios adicionales a la educación que se puedan prestar; los procesos de enseñanza que se ejecutan y los servicios que terceros prestan para consolidar la cadena de valor de la organización. La diferenciación clara

que se puede observar entre una y otra se genera por medio de la evaluación de los programas educativos, los cuales se evalúan únicamente para medir la calidad educativa y dentro de la calidad en el servicio no son evaluados.

Indicadores Para Medir la Satisfacción del Cliente

Un indicador es aquel que muestra o sirve para indicar, es decir, nos da un parámetro de referencia, a través del que podemos conocer cuál es el estado actual de algún tema en particular. Toda organización debe contar con indicadores reales que les ayuden a conocer cuál es el panorama real en el que se encuentra su organización, para Serna (1999) los indicadores específicos relacionados con el servicio al cliente son los siguientes; relativos a la infraestructura, relativos con la imagen corporativa, relacionados con aspectos comerciales, satisfacción sobre los productos, procesos internos, relativos a la posventa, a los recursos humanos y los perceptivos. En lo que respecta a la escuela norteamericana y como resultado de los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (Camisión et al., 2007) se generó el instrumento de medida de la calidad percibida que fue denominado SERVQUAL (Service Quality); dentro del que se consideran diferentes dimensiones o indicadores como lo son; los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Sujeto de Estudio

Se trata de una sociedad civil dedicada a ofertar servicios de educación privada en el municipio de Cuernavaca en el Estado de Morelos; oferta distintos niveles educativos como lo son educación básica (preescolar, primaria y secundaria) y medio superior (preparatoria) desde el año de 1979, buscando cubrir la necesidad local de un colegio de excelencia. En el año 2005 se efectuaron varios cambios, entre los que sobresalen un cambio de nombre comercial y una nueva administración. Sin embargo, durante el ciclo escolar 2011-2012, la junta de socios decide realizar modificaciones para una mejora del proyecto educativo haciendo cambio en la estructura organizacional y de administración del mismo, buscando retomar prestigio y tradición con los que contaba, retoma su nombre original a partir del ciclo escolar 2012-2013. Una de las ventajas competitivas de la organización son sus instalaciones, a diferencia de muchos competidores, éstas fueron diseñadas desde su construcción para ser utilizadas como institución educativa; contando con: alberca semi-olímpica techada y climatizada, auditorio y estacionamiento propio; edificio y canchas deportivas para uso exclusivo de las secciones de preescolar y primaria, siendo únicamente secundaria y preparatoria las secciones que comparten edificio y cancha deportivas, laboratorio de ciencias, sala audiovisuales, centro de cómputo, y biblioteca; la institución ofrece que los grupos sean reducidos de no más de veinte alumnos utilizando un modelo educativo tradicional con estrategias en competencias.

METODOLOGÍA

Para la investigación fue seleccionado un sujeto de estudio, que ofrece servicios educativos a nivel básico y medio superior, se encuentra ubicado en el Municipio de Cuernavaca, en el Estado de Morelos. La población estudiantil con la que contó en el ciclo escolar 2017-2018 (agosto 2017 a julio 2018), fue de 255 (doscientos cincuenta y cinco) alumnos distribuidos en las cuatro secciones que lo integran, 50 (cincuenta) en la sección de preescolar, 117 (ciento diecisiete) en primaria, 51 (cincuenta y uno) en secundaria y 37 (treinta y siete) en preparatoria. Del total de la población se puede identificar la existencia de dos o más hermanos en la plantilla estudiantil, contando con un total de 195 (ciento noventa y cinco) familias. Teniendo en cuenta los datos previos se consideró apropiado tomar como población un monto de 232, número que es obtenido con base en los criterios de que al contar con dos o más integrantes de la familia en la misma sección únicamente se aplicaría un instrumento, y en caso de que se encerrarán en diferentes secciones se tomaría en consideración por separado. La presente investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, en el que se involucran acciones como la recolección y procesamiento de información cuantitativa con el fin de probar un supuesto, y así establecer uno o varios patrones de comportamiento y

poder comprender de forma clara el objeto de estudio; en lo correspondiente a su diseño es una investigación no experimental, al haberse realizado sin hacer intervención alguna con las variables empleadas, enfocándose únicamente en la observación de lo que acontece de forma transversal, es decir, utilizando la información que acontezca en un lugar y momento determinado para la realización del análisis.

Cuenta con un alcance descriptivo ya que su propósito es poder detallar características, rasgos y procesos relacionados con la satisfacción del cliente, teniendo como función realizar descripciones del comportamiento o patrones de ellos de uno o varios individuos o agrupaciones de ellos; finalmente fue tomado el modelo de estudio de caso, con el que la información recabada y las conclusiones que derivaban de ella son abocadas a la organización estudiada y no podrán ser aplicadas como una generalidad a las organizaciones privadas prestadoras de servicios educativos (Hernández et al, 2010). Para el desarrollo de la investigación se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico, estratificado y por conveniencia; tomando como estratos cada una de las cuatro secciones (preescolar, primaria, secundaria y preparatoria) por las que se encuentra integrado el sujeto de estudio. El instrumento que se desarrolló y empleó dentro de la presente investigación fue un cuestionario estructurado el que estaba integrado por ocho (8) dimensiones o variables y sesenta y un (61) ítems de tipo cerrado, utilizando una escala de Likert, del uno (1) al (5), siendo el primero un nivel muy bajo y el último un nivel muy alto; facilitando al entrevistado expresar un punto de vista sobre la calidad en el servicio, expresando su grado de satisfacción.

La selección de dichas dimensiones fue tomando como referencia el modelo SERVQUAL de Zeithaml, V., Bitner, M., Gremler, D. (2009); al igual que de la propuesta de indicadores para evaluar la calidad en programas de educación de Cardoso y Cerecedo (2011) y de la propuesta realizada por Femenía (2011) referente a los indicadores que mejoran la calidad en los centros educativos. Las variables a evaluar a través del instrumento son las siguientes:

aEl proceso de admisión e inscripción, dentro de la presente variable fueron evaluados rubros que incluyen desde el proceso de informes acerca del colegio, las evaluaciones de nuevo ingreso hasta el momento en que se concreta la inscripción de los alumnos al mismo.

Condiciones básicas de infraestructura analiza todo aquello relacionado con los medios e instalaciones y servicios de apoyo con los que cuenta la organización para brindar los servicios educativos que ofrece en los diferentes niveles; analizando la limpieza, estado físico del mobiliario, al igual que los espacios destinados para la enseñanza, la recreación y los relacionados a condiciones sanitarias.

Los servicios de la institución y tiempo de respuesta; que son recibidos por los clientes de parte de las diferentes áreas del colegio como lo son: la recepción y área contable, el personal de vigilancia, departamento de psicopedagogía, coordinación de idiomas, dirección técnica y dirección general.

El proceso de enseñanza y aprendizaje es la segunda más grande dimensión que integra el instrumento al contar con 12 ítems; dentro de los cuales se analizan cuestiones como los materiales didácticos disponibles (audiovisuales, gráficos, impresos y tecnologías de la información), dominio de los contenidos por parte de los profesores, las exigencias y la comunicación que tienen hacia con los alumnos, el sistema de evaluación y uso de tecnologías en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Logros personales del alumno, dentro de esta dimensión se estudian datos como los son la percepción respecto a los resultados en calificaciones obtenidas, los conocimientos adquiridos, manejo de técnicas de estudio y valores desarrollados por los alumnos, culminando con su desarrollo integral.

Referente a la dimensión de extensión y vinculación; se engloba el acceso que tienen los alumnos a exposiciones culturales y académicas, junto con cursos extracurriculares que apoyen su formación

académica; culminado con la vinculación que se les ofrece en lo que se refiere al contexto regional, nacional e internacional.

La penúltima dimensión se encuentra relacionada con el reconocimiento del éxito personal por parte de la institución y su directiva, los profesores, los compañeros de grupos y el contexto social.

Los servicios externos; dentro de esta última dimensión podemos encontrar lo referente a las personas externas que prestan servicios como lo son la cafetería, la venta de libros y uniformes, tomando en consideración la atención, tiempo de respuesta y calidad de los productos que ofrecen.

RESULTADOS

De la población de la investigación que correspondía a un total de 232 sujetos (familias), se contó con la respuesta de 109 de ellos, siendo los padres de familia quienes dieron respuesta al instrumento, número que representa el 46.98% de la población total. La media general de las variables que integran el instrumento corresponde a 3.81 puntos, con lo que se considera que el nivel de satisfacción que perciben los participantes en relación a la calidad del servicio que reciben es medio. Así mismo se pueden distinguir las variables que cuentan con mayores puntajes como es el proceso de admisión y promoción con 4.41 puntos, seguido por el servicio de la institución y tiempo de respuesta con 4.24, los logros del alumno con 3.95 puntos y el reconocimiento del éxito personal con 3.90 puntos, junto con el proceso de enseñanza y aprendizaje con 3.86 puntos, colocándose dichas subcategorías por arriba de la media general. Por el contrario, las siguientes variables se ubican por debajo de la media general; las condiciones básicas de infraestructura con 3.59 puntos, la extensión y vinculación con 3.40 puntos y finalmente se encuentra la subcategoría servicios externos con 3.29 puntos. A continuación, se muestran los hallazgos en cada una de las variables analizadas:

Proceso de Admisión e Inscripción

Se obtuvo un resultado de 4.41 puntos, colocándolo en un nivel alto de satisfacción siendo la mejor evaluada.; dentro de los ítems se identificó a las evaluaciones psicopedagógicas como el indicador más bajo con 3.78 puntos; por otra parte, se encuentran como el indicador mejor evaluado la atención del personal en el proceso de inscripción o reinscripción.

Condiciones Básicas de Infraestructura

Dentro de esta dimensión se alcanzó una media de 3.59 puntos, considerada con un nivel de satisfacción medio; colocando a cinco de los ocho indicadores (estado físico del mobiliario, instalaciones sanitarias W.C., disponibilidad de agua potable en los bebederos, instalaciones de la biblioteca y de la cafetería) por debajo de la media, ubicando en el último peldaño las instalaciones dedicadas a la cafetería con 2.95 puntos. En contraste, tres indicadores se colocaron por arriba de la media general, dentro de los que se encuentran a los espacios destinados para la recreación, seguido por la limpieza de las instalaciones y los espacios dedicados a la enseñanza, siendo este último quien obtuvo la puntuación de 4.01 puntos, convirtiéndose en el único de la dimensión que se coloca en un nivel de satisfacción alto.

Servicios de la Institución y Tiempos de Respuesta

La media obtenida por esta variable corresponde a 4.24 puntos, considerando que la percepción de los participantes en la investigación corresponde a un nivel de satisfacción alto; dadas las características de la variable es considerada como la más grande del instrumento al contar con catorce ítems, de los que nueve cuentan con una media superior a la obtenida por la dimensión, siendo la atención recibida por parte de la recepción en el primer puesto, con una media de 4.48 puntos, seguida por los indicadores de atención personal del área contable y su tiempo de atención y solución de problemáticas, la atención de la dirección

general, el tiempo de atención de la recepción y dirección general, la atención del personal de vigilancia, coordinación de idiomas y las direcciones técnicas. Así mismo cinco de las medias de los ítems se colocan debajo de la media de la variable, siendo el punto referente a la atención prestada por el área de psicopedagogía quien obtuviese la media más baja con 3.84 puntos, seguido del tiempo de atención que ofrece la misma área al igual que las direcciones técnicas, coordinación de idiomas y el área de vigilancia.

Proceso de Enseñanza y Aprendizaje

Obteniendo una media de 3.86 puntos; con lo que se ubica a ocho de los doce ítems por debajo de la media, encontrándose en último lugar a los materiales didácticos audiovisuales disponibles con 3.65 puntos, seguidos por los materiales didácticos gráficos disponibles, el uso de nuevas tecnologías en la enseñanza, la disponibilidad de materiales didácticos impresos y TIC's disponibles, la comunicación con los profesores en el aula, el sistema de evaluación; así como la orientación y apoyo de los profesores a los alumnos. Por otra parte, se observa a los ítems que se situaron por arriba de la media de la dimensión ubicando como el más alto a la asistencia de los profesores con 4.10 puntos; seguido por los niveles de exigencia por parte de los maestros a los alumnos y la formación práctica con un nivel de satisfacción alto, y finalmente el dominio de los contenidos por parte de los profesores con un nivel de satisfacción medio.

Logros Personales del Alumno

La media obtenida por la variable corresponde a 3.95 puntos, indicando que el nivel de satisfacción percibida por parte de los padres de familia es considerado en nivel medio; siendo el desarrollo integral del alumno con 3.95 puntos el ítem más alto, lo que indica que la filosofía de aprendizaje del instituto se encuentra logrando su cometido; seguido por los valores desarrollados por los alumnos, ubicándose con una media superior a la correspondiente a la dimensión. En contraste con los puntos antes mencionados, el manejo de técnicas de estudio, mismo que es quien cuenta con el puntaje más bajo de la subcategoría con 3.81 puntos, seguido por los conocimientos adquiridos y resultados o calificaciones obtenidas, mismos que se encuentran por debajo de la media de la variable.

Extensión y Vinculación

Dentro de esta variable la media obtenida fue de 3.40 puntos, siendo evaluada por los participantes de la investigación con un nivel de satisfacción medio; colocando al acceso a expresiones culturales como el ítem con una puntuación más bajo con un 3.05 puntos, seguido por el acceso a expresiones académicas, ubicándolas por debajo de la media. Por otra parte, la vinculación con el contexto nacional y regional que ofrece el instituto, es el índice que obtuvo la media más alta con 3.74, seguido por la vinculación con el contexto internacional y los cursos extra curriculares; hallándose por arriba de la media de la subcategoría.

Reconocimiento del Éxito Personal

Dentro de esta dimensión se obtuvo una media de 3.90 puntos, ubicándola con una percepción de un nivel de satisfacción medio; el reconocimiento por parte de la institución y su directiva se coloca como el índice con mayor puntuación con 4.00 puntos determinándose con un nivel de satisfacción alto, seguido por el reconocimiento de los profesores, ubicándolos de esta forma como los indicadores con resultados superiores a la media de la variable; sin embargo, el reconocimiento recibido por parte de los compañeros del grupo y por el contexto social son los indicadores con puntuaciones por debajo de la media de la subcategoría.

Servicios Externos

La media que obtuvo la variable es de 3.29 puntos siendo calificada como la categoría con la puntuación más baja de las que fueron analizadas dentro de la investigación; dentro de los diferentes indicadores que

la integran se colocó con la puntuación más alta el corresponde a la atención por parte de las personas encargadas de la cafetería con 3.64 puntos; siendo el indicador más bajo el referente a los tiempos de respuesta a problemáticas por parte del proveedor de libros de 2.86 puntos colocándolo con un nivel de satisfacción bajo.

Comparación con Estudios Similares

Es poco lo que se encuentra acerca de otras investigaciones de calidad en el servicio para empresas dedicadas a la educación básica (primaria y secundaria) y preparatoria. Generalmente, la calidad en el servicio se percibe para empresas que ofrecen otro tipo de productos o servicios y no educación. La propia evaluación de la calidad en el servicio es subjetiva porque dependerá de la experiencia de los usuarios del mismo, además, como lo mencionan (Alcántar Enríquez, Maldonado-Radillo, & Arcos Vega, 2015) esta evaluación debiera incluir la evaluación del proceso de prestación del servicio y no únicamente el resultado. En la investigación de los autores mencionados se hace referencia al modelo Servqual de Parasuraman, Zeithaml y Berry que trabaja con cinco variables: confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. El estudio que llevaron a cabo los investigadores (Vergara & Manuel, 2011) en universidades de Cartagena concluye que la percepción de los servicios incide en la variable calidad. La satisfacción del servicio va ligada a la percepción que tienen los clientes y de ahí se eleva el valor percibido por éstos. Respecto al precio pagado por el servicio, éste se relaciona con el valor percibido, las expectativas del valor aumentan cuando el precio a pagar es elevado.

Estos estudios permiten identificar las áreas de oportunidad de las instituciones generando planes de trabajo para elevar los indicadores de calidad y de satisfacción. En otro estudio realizado en universidades privadas en Tunja, Colombia, (Vega García, 2014) explica la diferencia entre satisfacción del cliente y la calidad en el servicio, una vez más se confirma que la satisfacción tiene elementos afectivos, por lo cual, es una percepción definida en un momento específico y una experiencia de consumo. La calidad explica García, es más global y duradera es la suma de múltiples eventos del servicio y se logra a largo plazo. Estudios como este último pone de manifiesto la necesidad de adaptar las mediciones de calidad y satisfacción del servicio a cada institución en la cual se hará el estudio. Es necesario identificar al cliente, cuando se trata de educación superior, el estudiante tiene los elementos y la experiencia para calificar a la institución, pero tratándose de instituciones de educación básica, el cliente es el padre de familia que puede emitir su opinión de acuerdo a lo que puede ver en sus hijos. De manera que la percepción debe trabajarse en este nivel para que la institución educativa tome las medidas y genere los planes de trabajo necesarios para elevar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio.

CONCLUSIONES

El desarrollo de esta investigación permitió comprobar el supuesto de investigación, debido a que los resultados globales del estudio indican que el nivel de calidad en el servicio percibido por los clientes del Colegio “X” corresponde a nivel medio. Los objetivos general y específicos fueron cumplidos a través del desarrollo de la investigación, la aplicación del instrumento de investigación, el análisis de los resultados obtenidos. El nivel medio de satisfacción en el servicio percibido por los clientes indica que la institución cuenta con importantes posibilidades de mejora que pueden ser atendidas a partir de estrategias específicas para cada variable y que existen áreas que requieren mayor atención, entre las que se encuentran los servicios externos, los aspectos relacionados con la extensión, así como con la vinculación y la infraestructura. La variable mejor percibida con mayor calidad en el servicio es el proceso de admisión e inscripción, seguida por los servicios de la institución y el tiempo de respuesta y por los logros personales obtenidos por los estudiantes; es importante mencionar que dentro de estas variables el capital humano juega un papel fundamental al obtener las puntuaciones más altas de los ítems en los que se hace referencia a ellos, por lo que es recomendable mantener dicho personal y generar un plan de capacitación referente al desarrollo de habilidades como las relaciones interpersonales. En relación a la infraestructura, es primordial

generar las acciones correctivas necesarias para incrementar el nivel de percepción por parte del cliente de forma positiva; al igual que la supervisión y atención a los servicios ofrecidos por terceras personas que, pese a no ser ofrecidos por personal propio de la organización forman parte del servicio integral que se le ofrece a los clientes. Como se observa, esta organización tiene buenas posibilidades de sobresalir en el mercado de las instituciones privadas de educación, ya que cuenta con características muy versátiles y amplitud de posibilidades de formación en diferentes niveles. Debido a lo anterior vale la pena realizar las mejoras necesarias para ampliar y optimizar su posicionamiento.

La investigación realizada es una contribución al campo de la administración educativa, mostrando la posibilidad de medir sus niveles de calidad, con la finalidad de realizar propuestas de mejora basadas en aspectos reales y objetivos para lograr mejores niveles de competencia. Las variables identificadas representan un avance en la construcción de indicadores para los estudios sobre calidad en instituciones educativas, al señalar las grandes áreas en las que puede ser clasificada la prestación de los servicios. Finalmente, la investigación desarrollada da apertura a la generación de nuevas líneas de investigación que pueden dar continuidad al análisis de sujetos de estudios (unidades económicas) con características similares dentro del estado de Morelos.

ANEXOS

Anexo 1: Variables e Ítems Asociados Con Cada Variable Estudiada

Variable	No.	Ítems
Proceso de admisión e inscripción	1	Promoción y recorrido por las instalaciones.
	2	Atención del personal en el proceso de admisión.
	3	Proceso de Admisión (Evaluaciones académicas)
	4	Proceso de Admisión (Evaluaciones psicopedagógicas)
	5	Atención del personal en el proceso de inscripción o reinscripción.
	6	Proceso administrativo de inscripción o reinscripción.
Condiciones básicas de infraestructura	7	Limpieza de las instalaciones.
	8	Estado físico del mobiliario.
	9	Espacios para enseñanza (Aulas)
	10	Instalaciones sanitarias (W.C.)
	11	Disponibilidad de agua potable en bebederos.
	12	Espacios para la recreación (Patios de juego, canchas, etcétera).
	13	Instalaciones de la biblioteca.
	14	Instalaciones de la cafetería.
Servicios de la institución y tiempo de respuesta	15	Atención del área de psicopedagogía.
	16	Tiempo de atención del área de psicopedagogía.
	17	Atención de la coordinación de idiomas.
	18	Tiempo de atención o solución de problemas por la coordinación de idiomas.
	19	Atención de la dirección técnica de la sección.
	20	Tiempo de atención o solución de problemas por la dirección técnica.
	21	Atención del personal en recepción.
	22	Tiempo de atención o solución de problemas del área de recepción.
	23	Atención del personal de vigilancia (área de estacionamiento).
	24	Tiempo de atención o solución de problemas del área de vigilancia (área de estacionamiento).
	25	Atención del personal del área contable (emisión de facturas).
	26	Tiempo de atención o solución de problemas del área de contabilidad.
	27	Atención del personal de la dirección general.
	28	Tiempo de atención o solución de problemas de la dirección general.

Variable	No.	Ítems
Proceso de enseñanza y aprendizaje	29	Materiales audiovisuales disponibles.
	30	Materiales gráficos disponibles.
	31	Materiales impresos disponibles.
	32	Materiales tecnologías de la información disponibles.
	33	Dominio de los contenidos por parte de los profesores.
	34	Formación práctica.
	35	Orientación y apoyo de los profesores a los alumnos.
	36	Nivel de exigencia de los maestros a los alumnos.
	37	Sistema de evaluación.
	38	Comunicación con los profesores en el aula.
Logros personales del alumno	39	Asistencia a clase de los profesores.
	40	Uso de nuevas tecnologías en la enseñanza.
	41	Resultados o calificaciones obtenidas.
	42	Conocimientos adquiridos.
	43	Manejo de técnicas de estudio.
Extensión y vinculación	44	Valores desarrollados.
	45	Desarrollo integral del alumno.
	46	Vinculación con el contexto nacional y regional.
	47	Vinculación con el contexto internacional.
	48	Acceso a expresiones culturales (teatro, cine, conciertos).
Reconocimiento del éxito personal por parte de...	49	Acceso a expresiones académicas (museos, conferencias, talleres).
	50	Cursos extra curriculares que apoyen la formación académica.
	51	La Institución y su directiva.
Servicios externos	52	Los profesores.
	53	Los compañeros de grupo.
	54	El contexto social.
	55	Atención por parte de las personas encargadas de la cafetería.
	56	Calidad en los productos ofrecidos en la cafetería.
	57	Atención por parte del proveedor de uniformes.
	58	Tiempo de respuesta a problemáticas por parte del proveedor de uniformes.
	59	Calidad en los productos ofrecidos por el proveedor de uniformes.
	60	Atención por parte del proveedor de libros.
	61	Tiempo de respuesta a problemáticas por parte del proveedor de libros.

Anexo 2: Resultados del Estudio Por Variable e Ítems Asociados

Variable	No.	Ítems	Media
Proceso de admisión e inscripción	1	Promoción y recorrido por las instalaciones.	4.02
	2	Atención del personal en el proceso de admisión.	4.44
	3	Proceso de Admisión (Evaluaciones académicas)	4.00
	4	Proceso de Admisión (Evaluaciones psicopedagógicas)	3.78
	5	Atención del personal en el proceso de inscripción o reinscripción.	4.41
	6	Proceso administrativo de inscripción o reinscripción.	4.43
Condiciones básicas de infraestructura	7	Limpieza de las instalaciones.	3.98
	8	Estado físico del mobiliario.	3.53
	9	Espacios para enseñanza (Aulas)	4.01
	10	Instalaciones sanitarias (W.C.)	3.45
	11	Disponibilidad de agua potable en bebederos.	3.48
	12	Espacios para la recreación (Pacios de juego, canchas, etcétera).	3.74
	13	Instalaciones de la biblioteca.	3.28
	14	Instalaciones de la cafetería.	3.21
Servicios de la institución y tiempo de respuesta	15	Atención del área de psicopedagogía.	3.84
	16	Tiempo de atención del área de psicopedagogía.	3.86
	17	Atención de la coordinación de idiomas.	4.26

Variable	No.	Ítems	Media	
Proceso de enseñanza y aprendizaje	18	Tiempo de atención o solución de problemas por la coordinación de idiomas.	4.15	
	19	Atención de la dirección técnica de la sección.	4.26	
	20	Tiempo de atención o solución de problemas por la dirección técnica.	4.1	
	21	Atención del personal en recepción.	4.48	
	22	Tiempo de atención o solución de problemas del área de recepción.	4.38	
	23	Atención del personal de vigilancia (área de estacionamiento).	4.27	
	24	Tiempo de atención o solución de problemas del área de vigilancia (área de estacionamiento).	4.18	
	25	Atención del personal del área contable (emisión de facturas).	4.42	
	26	Tiempo de atención o solución de problemas del área de contabilidad.	4.41	
	27	Atención del personal de la dirección general.	4.4	
	28	Tiempo de atención o solución de problemas de la dirección general.	4.31	
	29	Materiales audiovisuales disponibles.	3.65	
	30	Materiales gráficos disponibles.	3.66	
	31	Materiales impresos disponibles.	3.67	
	32	Materiales tecnologías de la información disponibles.	3.69	
	33	Dominio de los contenidos por parte de los profesores.	3.97	
	34	Formación práctica.	4.01	
	35	Orientación y apoyo de los profesores a los alumnos.	3.89	
	36	Nivel de exigencia de los maestros a los alumnos.	4.08	
	37	Sistema de evaluación.	3.86	
	38	Comunicación con los profesores en el aula.	3.8	
	39	Asistencia a clase de los profesores.	4.33	
	40	Uso de nuevas tecnologías en la enseñanza.	3.67	
	Logros personales del alumno	41	Resultados o calificaciones obtenidas.	3.84
		42	Conocimientos adquiridos.	3.89
		43	Manejo de técnicas de estudio.	3.81
		44	Valores desarrollados.	4.08
		45	Desarrollo integral del alumno.	4.14
	Extensión y vinculación	46	Vinculación con el contexto nacional y regional.	3.74
		47	Vinculación con el contexto internacional.	3.65
		48	Acceso a expresiones culturales (teatro, cine, conciertos).	3.05
		49	Acceso a expresiones académicas (museos, conferencias, talleres).	3.13
	Reconocimiento del éxito personal por parte de...	50	Cursos extra curriculares que apoyen la formación académica.	3.41
		51	La Institución y su directiva.	4
		52	Los profesores.	3.91
		53	Los compañeros de grupo.	3.81
	Servicios externos	54	El contexto social.	3.87
55		Atención por parte de las personas encargadas de la cafetería.	3.64	
56		Calidad en los productos ofrecidos en la cafetería.	3.45	
57		Atención por parte del proveedor de uniformes.	3.41	
58		Tiempo de respuesta a problemáticas por parte del proveedor de uniformes.	3.33	
59		Calidad en los productos ofrecidos por el proveedor de uniformes.	3.34	
60		Atención por parte del proveedor de libros.	2.99	
61		Tiempo de respuesta a problemáticas por parte del proveedor de libros.	2.86	

El anexo 2 muestra las medias obtenidas en cada uno de los ítems evaluados a través del instrumento de medición.

BIBLIOGRAFÍA

Alcántar Enríquez, V. M., Maldonado-Radillo, S. E., & Arcos Vega, J. L. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 17(1), 146-160.

Camisón, C., Cruz, S., González, T. (2007). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. México: Pearson Prentice Hall.

Cardoso, E. y Cerecedo, M. (2011). Propuesta de indicadores para evaluar la calidad de un programa de posgrado en Educación. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 13(2), 68-82. Recuperado el 15 de abril de 2015. <http://redie.uabc.mx/vol13no2/contenidocardosocerecedo.html>

Evans, J, Lindsay, W. (2010). Administración y control de la calidad (7ª. Ed.). México. Cengage Learning.

Femenia, O. (2011) Indicadores que mejora la calidad en los centros educativos. IX jonades de xarxes d'investigació en docència universitària Disseny de ones pràctiques docents en el cotext actual, (1254-1266. Recuperado el 10 de abril de 2015. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4131636>

Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. (3ra. Ed.) México. McGraw-Hill.

Gutiérrez, M. (2000). Nociones de calidad total: Conceptos y herramientas básicas. México: Limusa Noriega Editores.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P., (2010). Metodología de la investigación (5ª Ed.). México: McGraw Hill Interamericana.

Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), (2010). 2021 Metas educativas, La educación que queremos para la generación de los bicentenarios. España.

Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), (2010). Calidad, equidad y reformas en la enseñanza. España. Fundación Santillana.

Serna, H. (1999). Servicio al cliente métodos de auditoría y medición. (2da. Ed.) Colombia. 3r. Editores LTDA.

UNICEF (2018) Calidad educativa. Recuperado el 30 de marzo de 2018. http://www.unicef.org/spanish/education/index_quality.html

Valenzuela, J., (2004). Evaluación de instituciones educativas. México: Trillas.

Vega García, L. F. (2014). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de Castellanos. Investigium Ire, 7(7), 172-183.

Vergara, J. C., & Manuel, Q. V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 13(1), 108-122.

Zeithaml, V., Bitner, M., Gremler, D. (2009). Marketing de servicios. México. McGraw-Hill

BIOGRAFÍA

Pedro Pablo Dorantes Torres es Maestro en Administración de Negocios por el Instituto Politécnico Nacional. Profesor de Cátedra en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos adscrito a la

Licenciatura en Administración y Gestión. Se puede contactar en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos.

Mayanyn Larrañaga Moreno es Doctora en Administración por la Universidad Internacional. Directora Académica y Profesora de Tiempo Completo en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos adscrita a la Licenciatura en Administración y Gestión. Se puede contactar en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos.

María Teresa Ortega Flores es Maestra en Administración con Especialidad en Negocios Internacionales por la Universidad Internacional. Profesora de Tiempo Completo en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos adscrita a la Licenciatura en Administración y Gestión. Se puede contactar en la Universidad Politécnica del Estado de Morelos.