



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Mercadotecnia

“Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes pertenecientes al programa de Educación Básica y Bachillerato Acelerado en la Unidad Educativa Ángel Polibio Córdova Santander”

INCHIGLEMA INCHIGLEMA PATRICIA ALEXANDRA

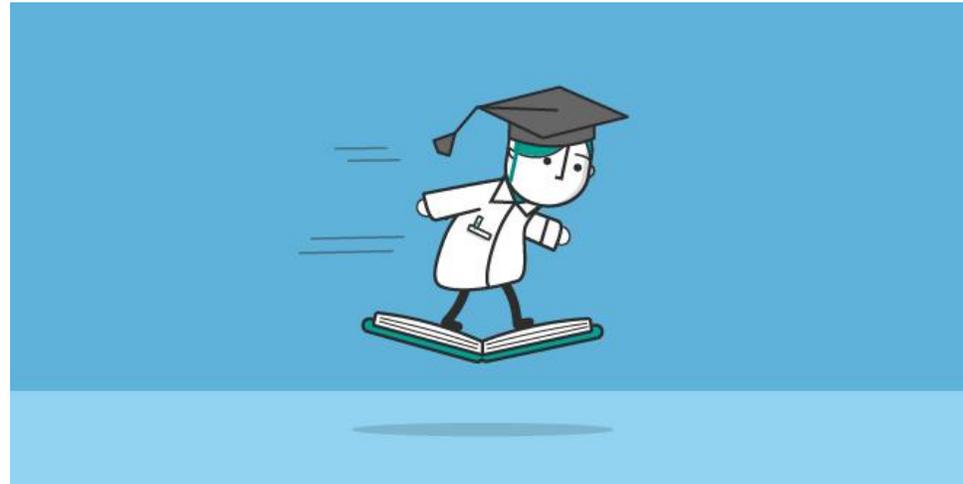
Sangolquí – Ecuador

2022



Introducción

- La mercadotécnica es una herramienta que ha sido utilizada al largo de los años para la comercialización de un bien o servicio, esta puede relacionarse en cualquier área, y una de estas es la educación.
- El marketing educativo, es el proceso de investigación de las necesidades sociales, para desarrollar servicios educativos tendientes a satisfacerlas, acordes a su valor percibido, distribuido en tiempo y lugar éticamente promocionados para generar bienestar entre individuos y organizaciones.



CONTENIDO



PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente trabajo de titulación, se basa en los problemas encontrados en las falencias de la calidad y nivel de satisfacción del programa de Educación básica y bachillerato acelerado en la Unidad Educativa Ángel Polibio Córdova Santander del Distrito Metropolitano de Quito en el año 2021, en lo referente a su posicionamiento de mercado, siendo la falta de estrategias de marketing digital la principal problemática establecida.

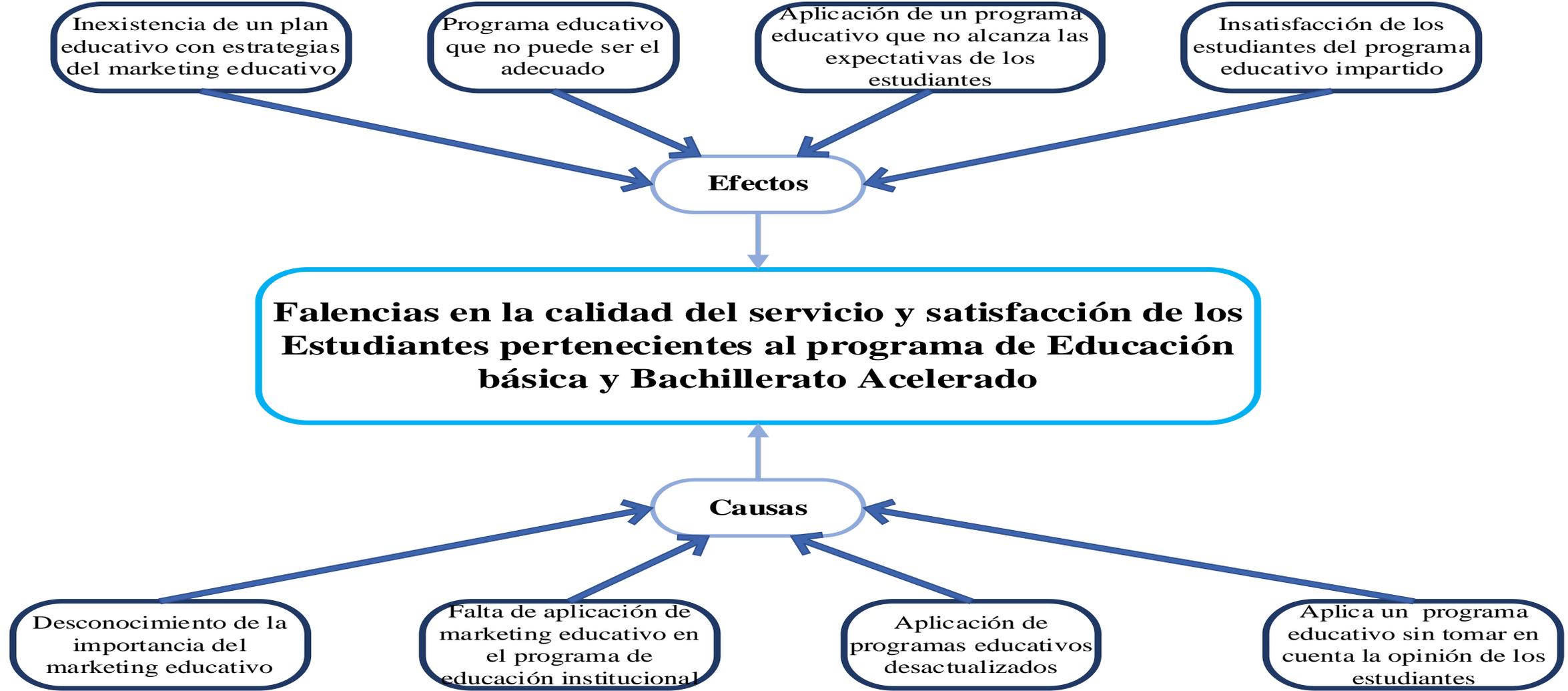


Formulación del problema

- ¿Existe una mala calidad y baja satisfacción de los estudiantes pertenecientes al programa de Educación básica y Bachillerato Acelerado en la Unidad Educativa Ángel Polibio Córdova Santander durante el año 2021?
- En el siguiente trabajo de investigación se analizará el nivel de satisfacción de los estudiantes pertenecientes al programa de Educación Básica y Bachillerato Acelerado en la Unidad Educativa Ángel Polibio Córdova Santander.



Desconocimiento de calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes pertenecientes al programa de Educación básica y Bachillerato Acelerado



JUSTIFICACIÓN

La satisfacción, es un estado cognitivo y emocional gratificante en el que se materializa la percepción del ser humano frente al cumplimiento de sus expectativas. Bajo este tenor radica la importancia que tiene la satisfacción de los alumnos para el éxito de la institución. (Sánchez, 2018)

La calidad educativa es aquella en la que sus resultados, tiene la satisfacción de sus estudiantes, lo que se logra mediante el uso de estrategias de marketing educativo.

En consecuencia, el conocer las necesidades de los estudiantes y el nivel de satisfacción que ellos tienen acerca del programa educativo, se puede hacer uso de las estrategias de marketing educativo para trabajar por el bien de la institución en el programa.



OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes pertenecientes al programa de Educación básica y bachillerato acelerado, en la Unidad Educativa Ángel Polibio Córdova Santander con respecto a la educación recibida en el año 2021.



Establecer un marco teórico que permita delimitar la línea base de investigación, con el apoyo de las distintas fuentes de información para el análisis de calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes.



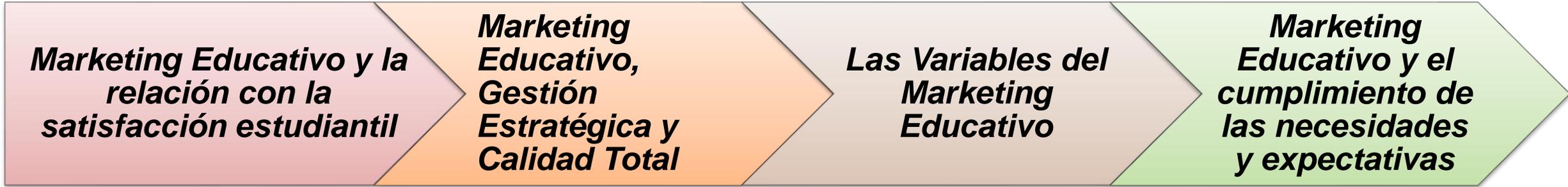
Identificar los factores que influyen en la calidad de servicio del programa de educación básica y para bachillerato acelerado en la satisfacción de los estudiantes con respecto a la educación recibida durante el año 2021.



Realizar un estudio cuantitativo del programa de educación recibida con los estudiantes de la institución privada Colegio de Bachillerato América y con los estudiantes de la Unidad Educativa Ángel Polibio Córdova Santander, para realizar un análisis comparativo de calidad en el servicio y satisfacción de dichos estudiantes en el año 2021.



FUNDAMENTACIÓN REFERENCIAL



(Alvarado, 2003)

Aporte:

- Como actividades comerciales que encaminan el servicio educativo desde la institución educativa que le ofrece al usuario directo que es el alumno demandante del servicio.

(Manes J. , 2008)

Aporte:

- Cuanto más partícipes son los alumnos bajo un marco normativo, menores son las posibilidades de sufrir dominio institucional.

(MaCarthy, 1981)

Aporte:

- Desde la enunciación de las famosas 4P fundamentales en el Marketing: precio, plaza, producto y promoción, se ha avanzado en la teoría del marketing de los servicios agregando 3P: personas, procesos y presencia física.

Manes (2004)

Aporte:

- La formación de expectativas acerca de los servicios, responde a actitudes relacionadas con las necesidades personales.



FUNDAMENTACIÓN TEORICA



Teoría de la calidad del servicio

Teoría de la satisfacción del cliente.

Teoría del comportamiento del consumidor

Teoría del marketing de servicios

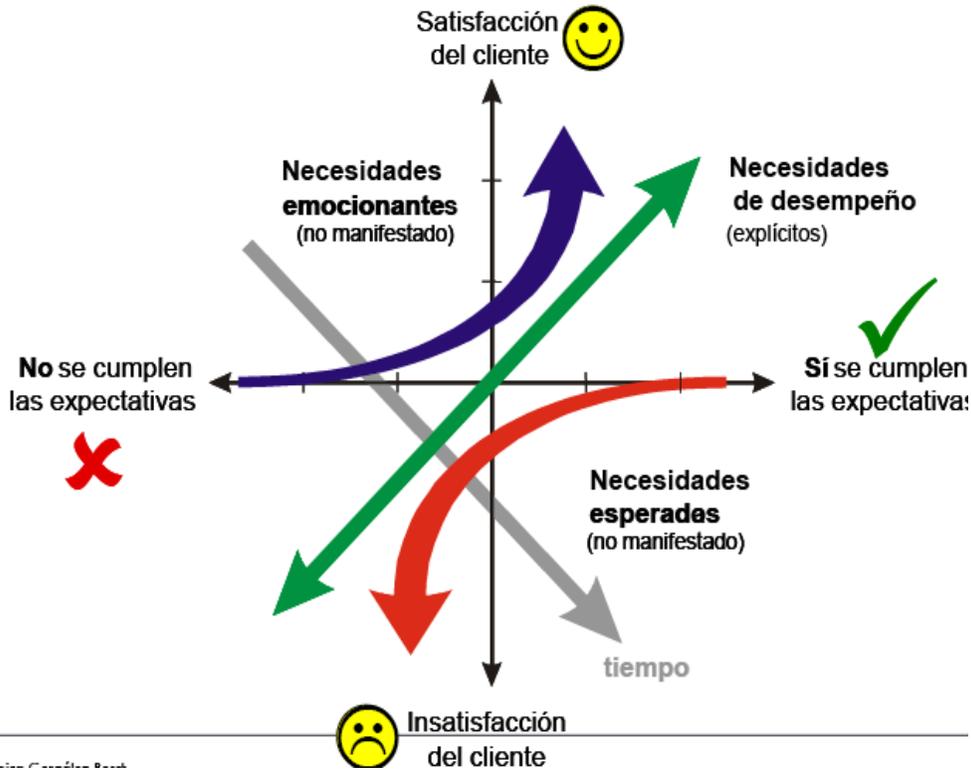
Marketing educativo

Necesidades de los Clientes
Cultura de servicio
Satisfacción
Imagen
Fidelidad
Seguridad

Teoría de la Oferta
Motivación
Decisión de Compra
Necesidad del Consumidor
Satisfacción en el marketing
Compromiso



Modelo de Kano

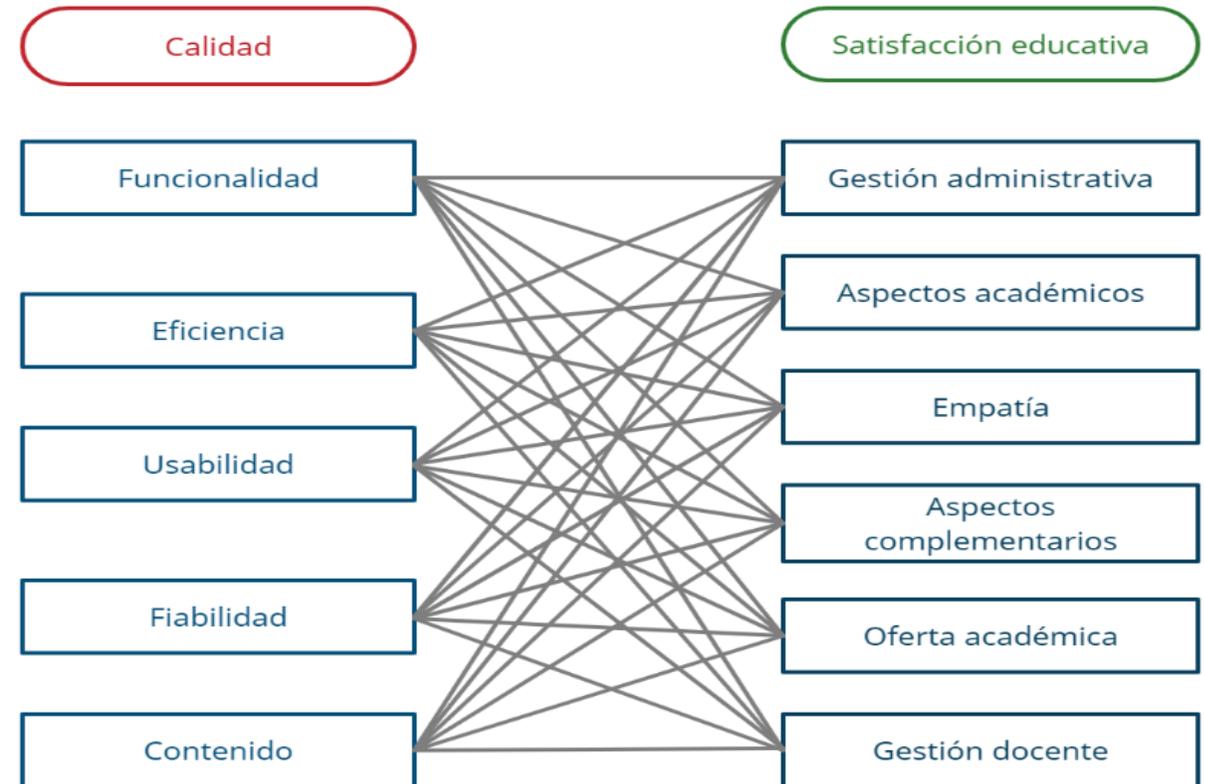


“Teoría y Práctica de la Calidad” por M. Sangüesa, R. Mateo y L. Ilzarde, 2006, Thonsom Ediciones Paraninfo, S.A., p.36

Básicas	No generan satisfacción en el cliente, pero sí se genera una elevada insatisfacción cuando no están presentes.
	Están de conformidad del cliente ante sus necesidades.
Explícitas	Un valor agregado que muestran las empresas o instituciones para satisfacer las expectativas de los clientes o usuarios.
	Siempre están en constante innovación y actualización.
Atractivas	Saben cómo estar presentes en la mente del usuario o cliente sin estar su imagen a simple vista.
	Fortalecen el nivel de satisfacción del cliente causando fidelidad.

- **H₀**: Existe satisfacción de los estudiantes pertenecientes al programa de Educación básica y bachillerato acelerado de la Unidad Educativa Ángel Polibio Córdova Santander con respecto al servicio y programa de educación recibido en el año 2021
- **H₁**: Existe insatisfacción de los estudiantes pertenecientes al programa de Educación básica y bachillerato acelerado, por un servicio de calidad en la Unidad Educativa Ángel Polibio Córdova Santander, con respecto al servicio y al programa educativo recibido en el año 2021

HIPÓTESIS



Modelo correlacional entre las dimensiones de calidad y satisfacción



MARCO METODOLÓGICO

T I P O L O G Í A



Por su finalidad

- Para esto hay dos tipos de investigación, la investigación aplicada y “sirve para tomar decisiones y establecer políticas y estrategias”, segundo tipo de investigación se denomina pura o científica que es “una investigación sistemática, controlada, empírica y crítica de propuestas hipotéticas acerca de presuntas relaciones entre fenómenos naturales”

Por las fuentes de información

- Documental
- De Campo

Por las unidades de análisis

- Se realizará a los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito mayores de 18 años con escolaridad inconclusa.

Por el control de las variables

- No experimental, no tendrán control alguno sobre las variables de la investigación.

Por el alcance

- Correlacional, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables



POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objetivo se determina de acuerdo con los datos proporcionados por el MINEDUC, (2021) se menciona que los estudiantes pertenecientes al nivel de Educación General Básica y Bachillerato, los cuales son en total 576 836.



El estudio se basa en la investigación con datos de los estudiantes del Colegio Ángel Polibio Córdova Santander matriculados 540 estudiantes; Colegio América matriculados 380 estudiantes.



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Georreferenciación

Colegio Ángel Polibio Córdova Santander



Sector San Bartolo Sur de Quito

Colegio América



Sector Carcelén Norte de Quito

CÁLCULO DE LA MUESTRA

N= Tamaño de la población

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

D= Nivel de precisión Absoluta

Z= Valor estadístico de la curva normal

n= tamaño de la muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 * P * Q}{d^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(576836)1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(576836 - 1) + 1,96^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{553993,29}{1443,05}$$

$$n = 355$$



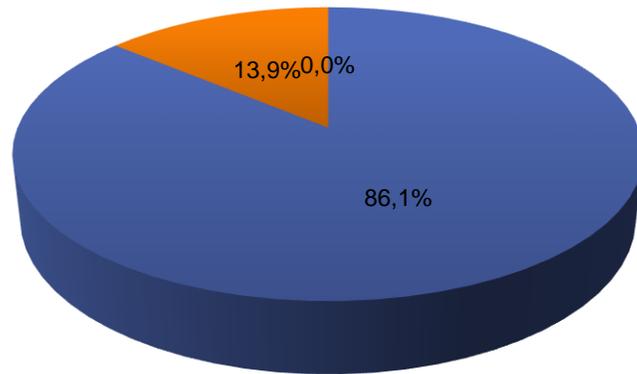
Análisis univariado

Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado para cada Institución.

COLEGIO ÁNGEL POLIBIO CÓRDOVA

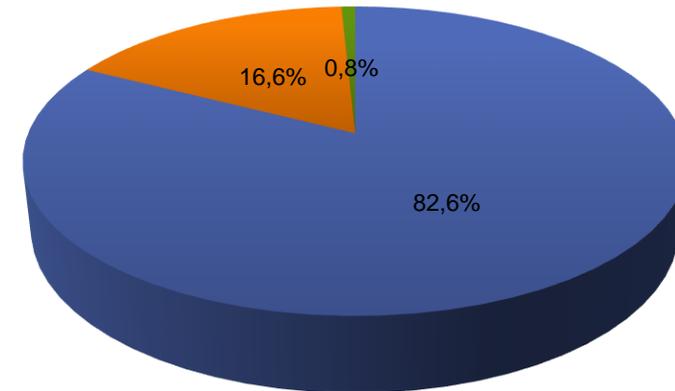
SANTANDER

Pregunta 1: ¿Cree usted que el nivel de enseñanza en la Unidad Educativa es el adecuado para sus necesidades, cumpliendo con sus expectativas?



■ Siempre ■ Aveces ■ Nunca

COLEGIO AMÉRICA



■ Siempre ■ Aveces ■ Nunca



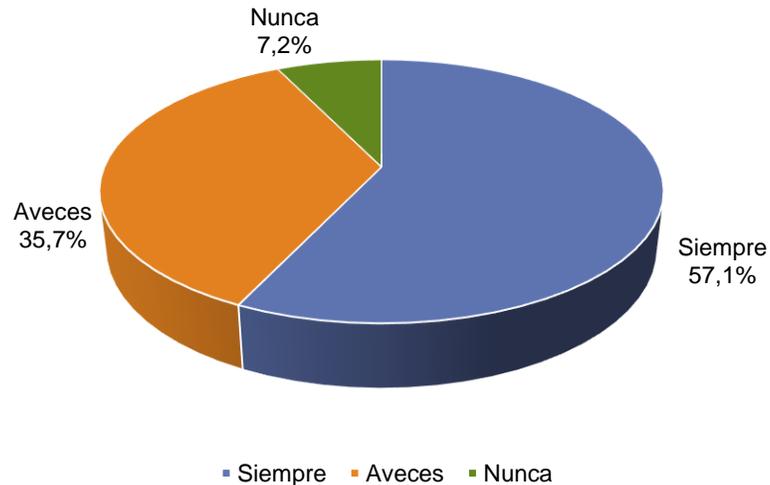
Análisis univariado

Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado para cada Institución.

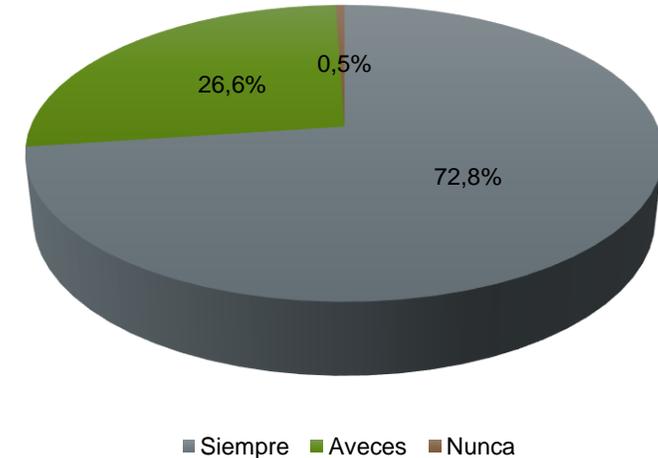
COLEGIO ÁNGEL POLIBIO CÓRDOVA

SANTANDER

Pregunta 3: ¿La Unidad Educativa dispone herramientas y equipos tecnológicos modernos para la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes?



COLEGIO AMÉRICA



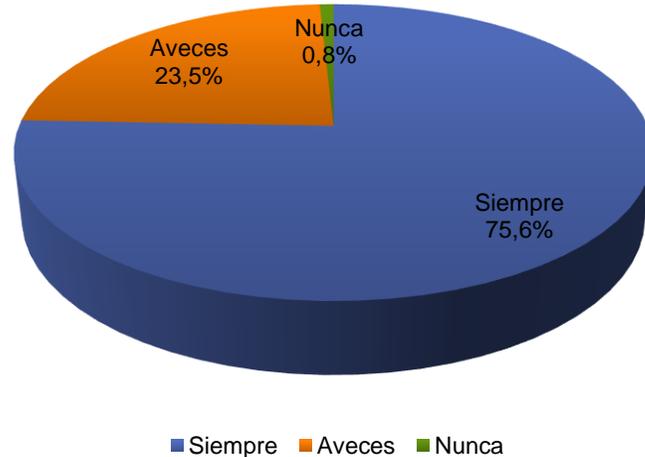
Análisis univariado

Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado para cada Institución.

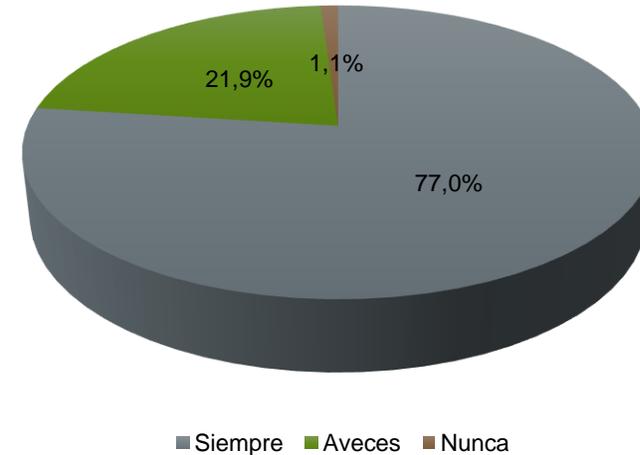
COLEGIO ÁNGEL POLIBIO CÓRDOVA

SANTANDER

Pregunta 5: ¿La Unidad Educativa le brinda una atención individualizada para solucionar problemas relacionados con el servicio educativo?



COLEGIO AMÉRICA



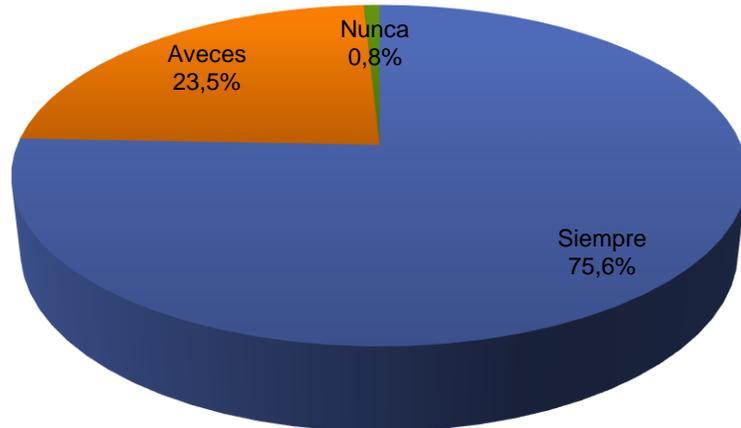
Análisis univariado

Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado para cada Institución.

COLEGIO ÁNGEL POLIBIO CÓRDOVA

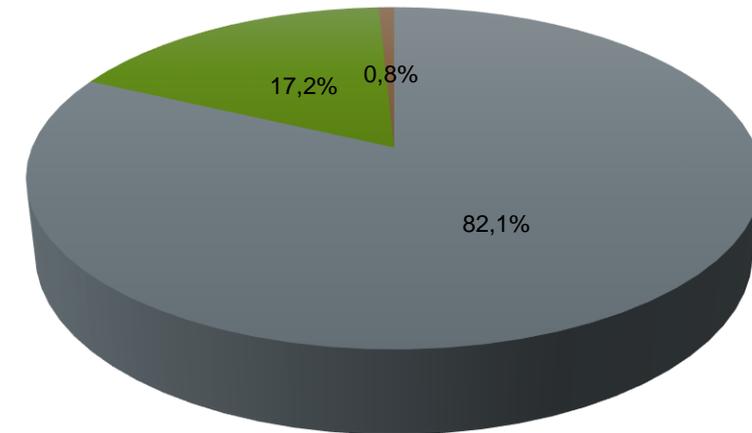
SANTANDER

Pregunta 6: ¿La Unidad Educativa le brinda una atención individualizada para solucionar problemas relacionados con el servicio educativo?



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca

COLEGIO AMÉRICA



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca



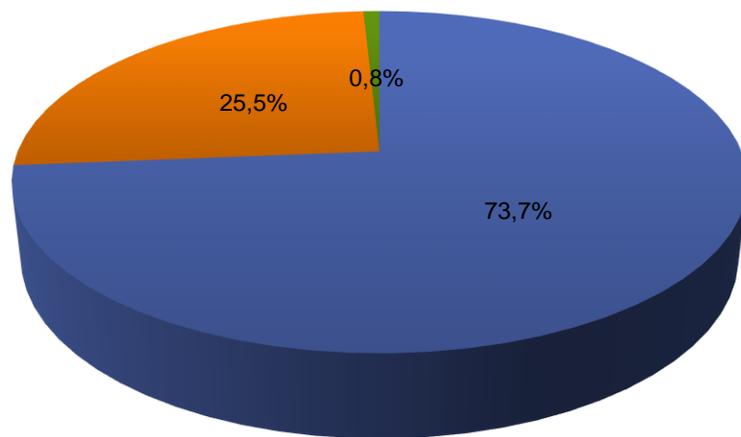
Análisis univariado

Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado para cada Institución.

COLEGIO ÁNGEL POLIBIO CÓRDOVA

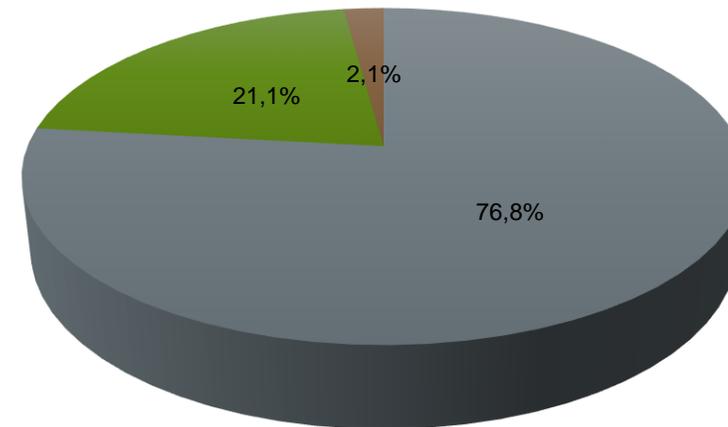
SANTANDER

Pregunta 8: ¿Cree usted que la institución tiene verdadero interés por los estudiantes en cuanto a dificultades en el aprendizaje, dificultades personales, problemas entre estudiantes?



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca

COLEGIO AMÉRICA



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca



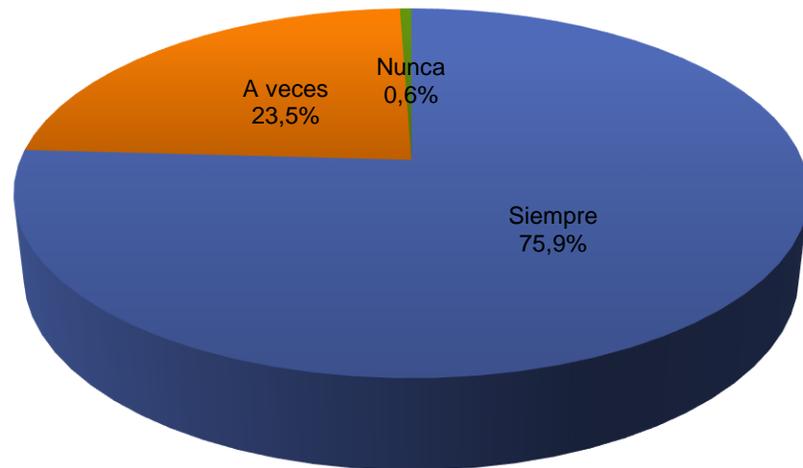
Análisis univariado

Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado para cada Institución.

COLEGIO ÁNGEL POLIBIO CÓRDOVA

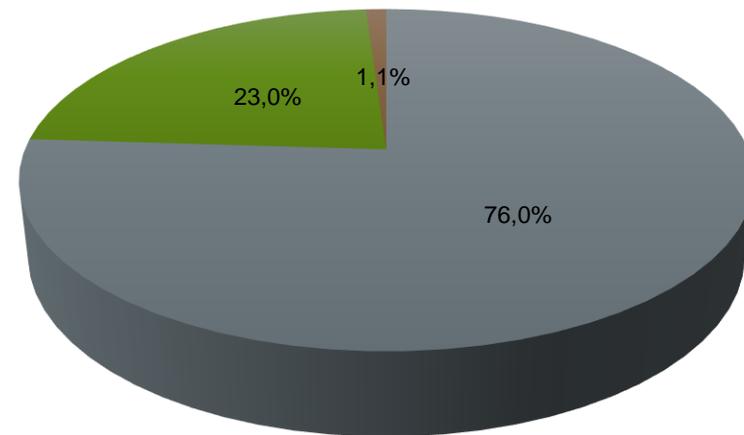
SANTANDER

Pregunta 10: ¿Cree usted que el servicio educativo de la institución es eficiente y rápido?



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca

COLEGIO AMÉRICA



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca



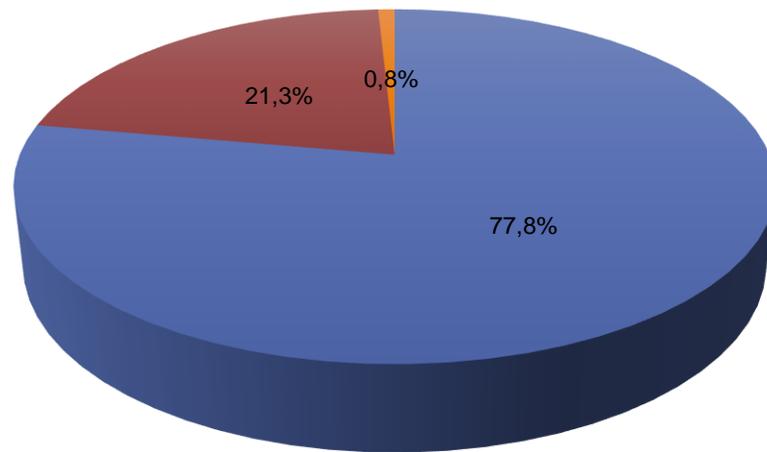
Análisis univariado

Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado para cada Institución.

COLEGIO ÁNGEL POLIBIO CÓRDOVA

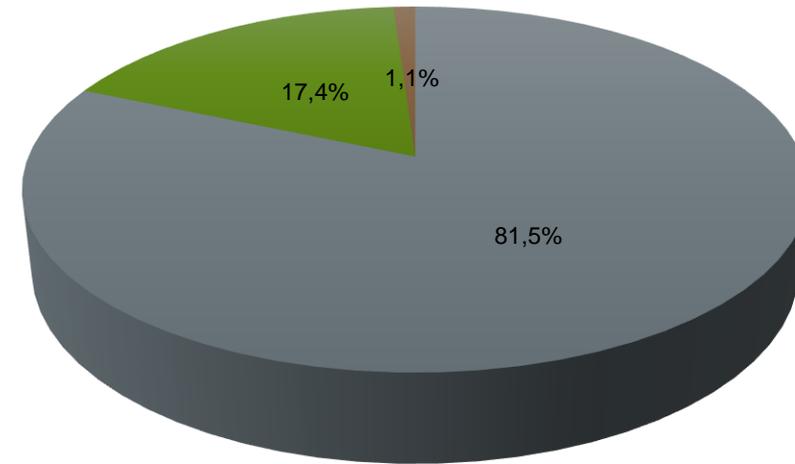
SANTANDER

Pregunta 13: ¿Cree usted que la institución comprende sus necesidades con respecto a problemas relacionados con el servicio educativo?



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca

COLEGIO AMÉRICA



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca



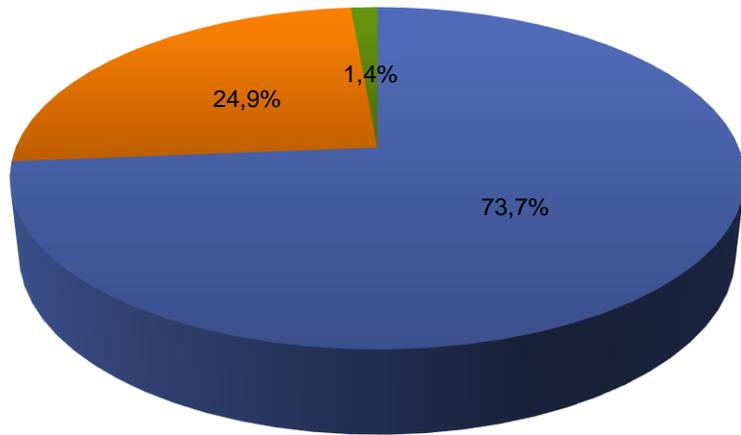
Análisis univariado

Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado para cada Institución.

COLEGIO ÁNGEL POLIBIO CÓRDOVA

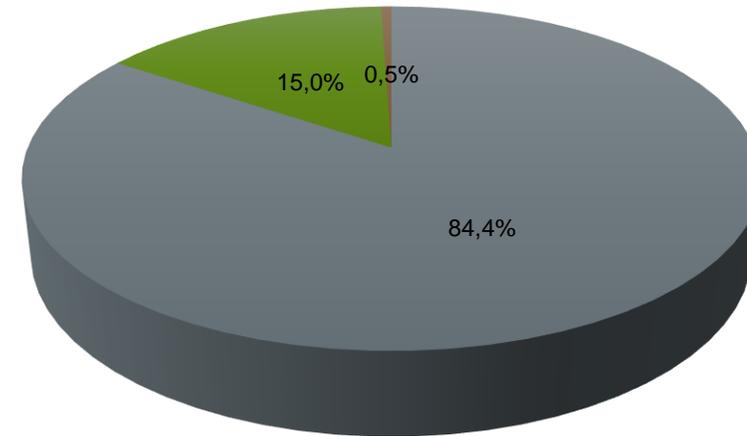
SANTANDER

Pregunta 14: ¿La institución utiliza y aprovecha las herramientas y medios tecnológicos para brindar el servicio educativo?



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca

COLEGIO AMÉRICA



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca



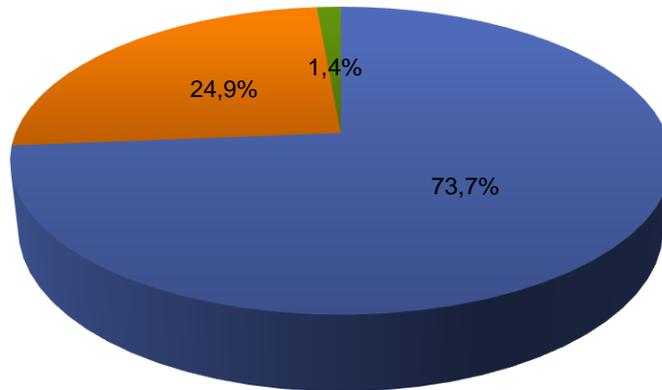
Análisis univariado

Consiste en el análisis de cada una de las variables estudiadas por separado para cada Institución.

COLEGIO ÁNGEL POLIBIO CÓRDOVA

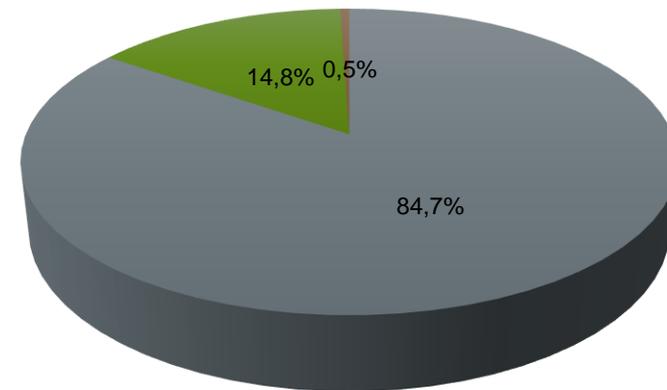
SANTANDER

Pregunta 15: ¿Cree usted que es importante que la Unidad Educativa aplique estrategias de Marketing Educativo para entender mejor las necesidades de los estudiantes y así prestar un servicio educativo de calidad?



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca

COLEGIO AMÉRICA



■ Siempre ■ A veces ■ Nunca



ANÁLISIS FACTORIAL

Colegio Ángel Polibio Córdova Santander

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,870
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1301,123
	gl	105
	Sig.	,000

Factible realizar en Análisis Factorial

KMO se obtiene un valor de 0,870

Bartlett se obtiene un valor de 0,000



Comunalidades del Análisis Factorial

Prueba KMO y Bartlett por Satisfacción por el servicio del personal de la institución

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,873
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1105,971
	gl	66
	Sig.	,000



Comunalidades		
	Inicial	Extracción
4. ¿La Unidad Educativa le brinda una atención individualizada para solucionar problemas relacionados con el servicio educativo?	1,000	,365
5. ¿El material didáctico usado por los docentes para la enseñanza, le parece el adecuado para cumplir con sus necesidades?	1,000	,410
6. ¿Cree usted que el personal de la institución (administrativos, docente, de servicio) cumple adecuadamente con sus funciones?	1,000	,537
7. ¿Si existe algún problema relacionado al servicio educativo, la institución le ha dado la atención debida?	1,000	,370
8. ¿Cree usted que la institución tiene verdadero interés por los estudiantes en cuanto a dificultades en el aprendizaje, dificultades personales, problemas entre estudiantes?	1,000	,421
9. ¿La institución le socializa o informa de manera constante sobre los servicios educativos que dispone?	1,000	,422
10. ¿Cree usted que el servicio educativo de la institución es eficiente y rápido?	1,000	,466
11. ¿Cree usted que el personal de la institución está capacitado para dar respuesta a inquietudes sobre el servicio educativo y resolverlas?	1,000	,483
12. ¿Cree usted que el comportamiento del personal de la institución es confiable y respetuoso en la prestación del servicio educativo?	1,000	,533
13. ¿Cree usted que la institución comprende sus necesidades con respecto a problemas relacionados con el servicio educativo?	1,000	,459
14. ¿La institución utiliza y aprovecha las herramientas y medios tecnológicos para brindar el servicio educativo?	1,000	,513
15. ¿Cree usted que es importante que la Unidad Educativa aplique estrategias de Marketing Educativo para entender mejor las necesidades de los estudiantes y así prestar un servicio educativo de calidad?	1,000	,597

Método de extracción: análisis de componentes principales.



ANÁLISIS FACTORIAL

Colegio América

Prueba KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett3		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,920
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1652,495
	gl	105
	Sig.	,000

Factible realizar en Análisis Factorial

KMO se obtiene un valor de 0,92

Bartlet se obtiene un valor de 0,000



Comunalidades del Análisis Factorial

Satisfacción del Servicio Institucional

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,598
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	73,896
	gl	3
	Sig.	,000

Comunalidades		
	Inicial	Extracción
1. ¿Cree usted que el nivel de enseñanza en la Unidad Educativa es el adecuado para sus necesidades, cumpliendo con sus expectativas?	1,000	,491
2. ¿Cree usted que la infraestructura de la institución es la ideal para el número de estudiantes que acuden, logrando que tengan comodidad?	1,000	,588
3. ¿La Unidad Educativa dispone herramientas y equipos tecnológicos modernos para la enseñanza y aprendizaje de los estudiantes?	1,000	,448
Método de extracción: análisis de componentes principales.		



Satisfacción del servicio del personal

Prueba de KMO y Bartlett Satisfacción del servicio del personal

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,912
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1307,646
	gl	66
	Sig.	,000

VARIABLES	Colegio Ángel Polibio Cordova Santander	Colegio América
6. ¿Cree usted que el personal de la institución (administrativos, docente, de servicio) cumple adecuadamente con sus funciones?	0,70	0,73
10. ¿Cree usted que el servicio educativo de la institución es eficiente y rápido?	0,69	0,68
5. ¿El material didáctico usado por los docentes para la enseñanza, le parece el adecuado para cumplir con sus necesidades?	0,61	0,62
9. ¿La institución le socializa o informa de manera constante sobre los servicios educativos que dispone?	0,63	0,60
8. ¿Cree usted que la institución tiene verdadero interés por los estudiantes en cuanto a dificultades en el aprendizaje, dificultades personales, problemas entre estudiantes?	0,63	0,59
7. ¿Si existe algún problema relacionado al servicio educativo, la institución le ha dado la atención debida?	0,56	0,56
4. ¿La Unidad Educativa le brinda una atención individualizada para solucionar problemas relacionados con el servicio educativo?	0,64	0,49
1. ¿Cree usted que el nivel de enseñanza en la Unidad Educativa es el adecuado para sus necesidades, cumpliendo con sus expectativas?	0,54	0,44



- Después de realizar la investigación acerca del servicio educativo, la aplicación de encuestas y recopilación de los datos obtenidos, se logró con ello realizar un análisis de calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes pertenecientes al programa de Educación básica y bachillerato acelerado, en la Unidad Educativa Ángel Polibio Córdova Santander con respecto a la educación recibida en el año 2021, es así que con la aplicación de la encuesta y con el análisis factorial se puede determinar que en esa institución educativa existe un buen nivel de satisfacción, ya que los estudiantes creen que el servicio brindado es de calidad.

CONCLUSIONES



- Con el uso de herramientas digitales, y distintos métodos de investigación se logra establecer un marco teórico que permita delimitar la línea base de investigación, con el apoyo de las distintas fuentes de información para el análisis de calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes.
- Con la aplicación de las encuestas y su posterior análisis, se logra identificar los factores que influyen en la calidad de servicio del programa de educación básica y para bachillerato acelerado en la satisfacción de los estudiantes con respecto a la educación recibida durante el año 2021 en la Unidad Educativa Ángel Polibio Córdova Santander, mismo que son como se visualiza en los resultados el material didáctico utilizado por los docentes para la enseñanza, la importancia que le da el personal de la institución la problemáticas personales, entre estudiantes o cualquier otra que interfiera en su rendimiento académico, la capacidad que tiene el personal de la institución el resolver las problemáticas de manera rápida y eficiente, así como la confiabilidad y respeto que siente el estudiante al recibir un servicio por parte de la institución y su personal.



RECOMENDACIONES

- Para tener mejor información sobre la diferencia entre el servicio educativo que se presta en las instituciones públicas y privadas, se recomienda realizar una evaluación en mayor número de instituciones.
- Se considera que la aplicación de estrategias de marketing educativo dentro de las instituciones ayuda a entender y conocer mejor las necesidades de los estudiantes, por lo que se recomienda socializar sobre este tema en diferentes entidades educativas y realizar estudios posteriores.



Muchas gracias



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA