

Resumen

La satisfacción del cliente es un indicador fundamental al momento de evaluar cualquier tipo de bien o servicio que se ofrece. El presente trabajo presenta un análisis de percepción de calidad de servicio y satisfacción para estudiantes pertenecientes a Educación Básica y Bachillerato del Colegio Ángel Polibio Córdova Santander de la ciudad de Quito, mismo que son los directamente afectados por el servicio educativo que brinda la Institución, los estudiantes que día a día hacen uso de las instalaciones, conviven con el personal institucional y demás.

Para la investigación se decide enfocarse a evaluar todos los aspectos de la institución en cuanto a servicio educativo se refiere, es decir sobre la infraestructura de la institución, las herramientas, material didáctico y dispositivos que se utilizan para la enseñanza, en cómo se atienden a sus necesidades, la percepción del trato recibido por el personal y el cumplimiento de sus funciones; toda esta información se obtiene mediante la aplicación de una encuesta en línea a los estudiantes de la institución.

El estudio se basa en un diseño no experimental, analizado mediante un análisis factorial, con el que mediante los resultados se determina el nivel de satisfacción estudiantil, además de que se realiza una comparación entre una institución perteneciente al sector público con una del sector privado.

Palabras clave: Servicio educativo, calidad, satisfacción, estudiantes, institución

Abstract

Customer satisfaction is a fundamental indicator when evaluating any type of good or service offered. This paper presents an analysis of the perception of the quality of service and satisfaction of students belonging to the Basic Education and High School of the Angel Polibio Cordova Santander School in the city of Quito, who are directly affected by the educational service provided by the institution, since they are the ones who daily make use of the facilities, live with the institutional staff and others.

For the research it was decided to focus on the evaluation of all aspects of the institution in terms of educational service, that is, the infrastructure of the institution, the instruments, didactic materials and devices used for teaching, the way in which their needs are met, the perception of the treatment received by the staff and the fulfillment of their functions; all this information is obtained through the application of an online survey to the students of the institution.

The study is based on a non-experimental design, analyzed by means of an analysis of factors, with the results of which the level of student satisfaction is determined, and a comparison is made between an institution belonging to the public sector and another in the private sector.

Keywords: Educational service, quality, satisfaction, *students, institution*