

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y MARKETING

Tema: “Prestación del servicio y satisfacción del usuario interno y externo de Educación Inicial en la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2”

Trabajo de titulación previa la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing.

AUTORA: Acosta Bravo Maryury Dayana

TUTOR: Msc. Quinde Sari Freddy Richard

TULCÁN, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Acosta Bravo Maryury Dayana con el número de cédula 0401739388 ha elaborado el trabajo de titulación: “Prestación del servicio y satisfacción del usuario interno y externo de Educación Inicial en la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Msc. Quinde Sari Freddy Richard

TUTOR

Msc. Cahuasqui Cevallos Edwin Marcelo

LECTOR

Tulcán, abril de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing de la Facultad de Comercio, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Acosta Bravo Maryury Dayana con cédula de identidad número 0401739388 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal. Los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Acosta Bravo Maryury Dayana

Tulcán, abril de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Acosta Bravo Maryury Dayana declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Prestación del servicio y satisfacción del usuario interno y externo de Educación Inicial en la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Acosta Bravo Maryury Dayana

Tulcán, abril de 2021

AGRADECIMIENTO

A mis padres por todos los sacrificios realizados, quienes me apoyan siempre de una u otra manera para cumplir mis metas planteadas.

A aquellos docentes que formaron parte durante el transcurso de esta etapa, quienes con su esfuerzo y sabiduría hicieron de formadores en mi vida universitaria, brindándome sus conocimientos y compartiendo sus experiencias.

A todos los involucrados en la realización de este proyecto, directa o indirectamente, por su valiosa contribución a la culminación de este proceso.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres Felipe y Roció, quienes son el cimiento principal para la culminación de mis proyectos de vida, siempre apoyándome con sus consejos y sabiduría para cumplir mis metas.

A mis hermanos Alexis, Evelyn y Dylan, y sobrino Johan que con sus palabras de aliento y consejos me ayudan a cumplir con mis ideales trazados.

A mi pareja Miguel quien supo darme ánimos y consejos para que me superara, mostrando su apoyo incondicional.

De manera especial, a mi hijo Maykel por ser mi fuente de inspiración y motivación para salir adelante, superarme día a día y así luchar por un futuro mejor.

A todas las personas que sin pedir nada a cambio compartieron su conocimiento, alegría y tristezas, apoyándome de una u otra forma para culminar esta etapa de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR.....	3
AUTORÍA DE TRABAJO.....	4
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
DEDICATORIA.....	7
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	8
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
I. PROBLEMA.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.4.1. Objetivo general.....	15
1.4.2. Objetivos específicos.....	15
1.4.3. Preguntas de investigación.....	16
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	17
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	17
2.2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.2.1. Servicio.....	18
2.2.2. Prestación del servicio.....	18
2.2.3. Satisfacción del usuario.....	20
2.2.4. Modelo Servqual.....	20
2.2.4.1.1. Dimensiones del modelo Servqual.....	21
2.2.5. Modelo de las brechas.....	21
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	23
3.1.1. Enfoque.....	23
3.1.2. Tipos de investigación.....	23
3.2. IDEA A DEFENDER.....	24
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	24
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	25
3.4.1. Método.....	25
3.4.2. Técnicas.....	25
3.4.3. Instrumento.....	25
3.4.3.1. Fiabilidad del instrumento.....	25
3.4.4. Recolección de la información.....	26
3.4.5. Población.....	26
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	27

3.5.1. Tabulación	27
3.5.2. Recodificación de valores	28
3.5.3. Medidas por cada dimensión del modelo Servqual	28
3.5.4. Análisis factorial	28
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
4.1. RESULTADOS	29
4.1.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN EL USUARIO INTERNO	29
4.1.1.1. Prestación del servicio en función del personal administrativo	29
4.1.1.2. Prestación del servicio en función del personal docente	30
4.1.1.3. Prestación del servicio en función del personal de servicio	30
4.1.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN EL USUARIO EXTERNO	31
4.1.2.1. Opinión de los padres de familia	31
4.1.2.1.1. Entrega del servicio	31
4.1.2.1.2. Diseño y estándares de servicio	31
4.1.2.1.3. Políticas de recursos humanos	32
4.1.2.1.4. Comunicación integral del servicio	33
4.1.2.1.5. Expectativas establecimiento-usuario	33
4.1.3. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO	34
4.1.3.1. Satisfacción del usuario interno	34
4.1.3.1.1. Expectativas del usuario interno	35
4.1.3.2. Satisfacción del usuario externo	38
4.1.3.2.1. Percepciones del usuario externo	38
4.2. DISCUSIÓN	42
4.2.1. Prestación del servicio y satisfacción del usuario	42
4.2.2. Percepciones en relación a expectativas	43
4.2.3. Calidad del servicio	45
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1. CONCLUSIONES	50
5.2. RECOMENDACIONES	52
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
VII. ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de Variables.....	24
Tabla 2. Alfa de Cronbach.....	26
Tabla 3. Número de estudiantes.....	26
Tabla 4. Satisfacción del usuario en función de escala de Likert.....	27
Tabla 5. Puntaje de la escala.....	28
Tabla 6. Factores que influyen en el nivel de satisfacción del usuario.....	49
Tabla 7. KMO y prueba de Bartlett (satisfacción/percepción).....	61
Tabla 8. Varianza total explicada para el Análisis Factorial	61
Tabla 9. Reducción de Factores.....	61
Tabla 10. Percepciones - Expectativas	62
Tabla 11. Brechas, diferencia percepciones (-) expectativas.....	62

FIGURAS

Figura 1. Prestación del servicio - personal administrativo	29
Figura 2. Prestación del servicio - personal docente	30
Figura 3. Prestación del servicio - personal de servicio	30
Figura 4. Entrega del servicio.....	31
Figura 5. Diseño y estándares de servicio	32
Figura 6. Políticas de recursos humanos	32
Figura 7. Comunicación integral del servicio.....	33
Figura 8. Expectativas establecimiento-usuario	33
Figura 9. Satisfacción del usuario interno	34
Figura 10. Expectativas - elementos tangibles	35
Figura 11. Expectativas - fiabilidad	36
Figura 12. Expectativas - capacidad de respuesta	36
Figura 13. Expectativas - seguridad	37
Figura 14. Expectativas - empatía	37
Figura 15. Satisfacción del usuario externo	38
Figura 16. Percepción - elementos tangibles.....	39
Figura 17. Percepción - fiabilidad	39
Figura 18. Percepción - capacidad de respuesta.....	40
Figura 19. Percepción - seguridad.....	40
Figura 20. Percepción en relación a la empatía.....	41
Figura 21. Percepción y expectativa.....	45
Figura 22. Calidad del servicio.....	46
Figura 23. Brecha del servicio.....	47

RESUMEN

La presente es una investigación en el que se analizó como el servicio prestado afecta en la satisfacción del usuario interno y externo de Educación Inicial en la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2, en la cual son atendidos niños de 3 a 5 años, cursando dos sub-niveles de educación, quienes, al ser niños pequeños requieren de mayor atención para que se sientan cómodos, y puedan compartir de manera correcta con sus compañeros y maestras. Este proyecto cuenta con un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), el método utilizado es inductivo-deductivo, se emplea investigación exploratoria, de campo, descriptiva y documental para la obtención de información primaria y secundaria; además se realiza un análisis de situación actual de la institución con el fin de determinar posibles problemas. Entre los hallazgos más relevantes se obtuvo que los usuarios internos cuentan con una mayor percepción de la calidad del servicio brindado con un 83% de nivel de satisfacción, mientras que los usuarios externos presentan un valor menor al 65%. Además, se determina que el nivel total de calidad en el servicio es bajo, debido a que las expectativas son más altas que las percepciones, con esto se puede decir que la Sede 2 de la Unidad Educativa Vicente Fierro debe mejorar en los aspectos analizados para incrementar la calidad de servicio. En cuanto al servicio prestado por parte de las docentes y personal de servicio, se considera que el servicio satisface las necesidades de los estudiantes y mayor parte de los padres de familia consideran que están satisfechos con la atención recibida; asegurando que los niños son atendidos de manera apropiada, que se presenta una infraestructura adecuada para su bienestar al momento de recibir el servicio.

Palabras clave: calidad, servicio, educación.

ABSTRACT

This is an investigation in which it was analyzed how the service provided affects the satisfaction of the internal and external user of Initial Education in the Vicente Fierro Educational Unit, Headquarters 2, in which children from 3 to 5 years of age are cared for, attending two sub-levels of education, who, as young children, require more attention to make them feel comfortable, and can share correctly with their peers and teachers. This project has a mixed approach (qualitative-quantitative), the method used is inductive-deductive, exploratory, field, descriptive and documentary research is used to obtain primary and secondary information; In addition, a current situation analysis of the institution is carried out in order to determine possible problems. Among the most relevant findings was that internal users have a greater perception of the quality of the service provided with a 83% satisfaction level, while external users have a value of less than 65%. In addition, it is determined that the total level of quality in the service is low, because expectations are higher than perceptions. With this it can be said that the 2 Headquarters of the educational unit Vicente Fierro must improve in the aspects analyzed in order to increase the quality of service. As regards the service provided by teachers and service personnel, the service is considered to meet the needs of students and most parents feel they are satisfied with the care received; ensuring that children are adequately cared for, that an adequate infrastructure for their well-being is presented at the time of receiving the service.

Keywords: quality, service, education.

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta los resultados de la investigación realizada dentro la Sede 2 de la Unidad Educativa Vicente Fierro para determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia o representantes como usuarios externos y personal de la institución como usuarios internos sobre el servicio prestado; en el cual se despliegan cinco capítulos importantes: el primer capítulo muestran las dificultades generadas dentro de la institución, sobre satisfacción de los usuarios frente al servicio recibido, también, se presenta los objetivos a cumplir para determinar el nivel de satisfacción de la atención hacia los involucrados en el servicio. El objetivo fue determinar cómo perciben la prestación del servicio los padres de familia y el personal de la institución y cuál es su nivel de satisfacción.

En el segundo capítulo se describieron datos relevantes sobre investigaciones anteriores, además conceptos teóricos que ayudaron a sustentar de las variables de investigación: prestación del servicio y satisfacción de los usuarios.

En el tercer capítulo se describe el tipo de investigación, técnicas e instrumentos necesarios para la recolección de la información, las técnicas de procesamiento y análisis de los resultados obtenidos, la recolección de información se generó mediante la aplicación de encuestas y el modelo servqual; identificando prestación del servicio y satisfacción del usuario interno y externo.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados, el análisis mediante la aplicación de métodos estadísticos, y su interpretación de acuerdo con lo obtenido dentro de la investigación.

En el quinto capítulo se presenta las conclusiones en función de los resultados cumpliendo con los objetivos, en base a las cuales se plantea recomendaciones para que puedan ser aplicados por los encargados de la atención dentro de la Unidad Educativa objeto de estudio.

Por último, se presenta las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos de instrumentos, y cálculos realizados para la obtención de resultados de la investigación.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante el gobierno de Rafael Correa; se realizaron cambios dentro del sistema educativo público, como la disolución de escuelas rurales, además la unificación de escuelas urbanas; motivo por el cual algunas de las instituciones educativas desaparecieron pasando a ser parte de otras, en cada uno de los sectores, una de éstas es la Unidad Educativa Vicente Fierro (principal), la cual absorbió a escuela Otto Arosemena Gómez (Sede 1) y al jardín de infantes Gabriela Mistral (Sede 2). En la Sede 2 son atendidos niños de Educación Inicial, subnivel 2: grupo de 3 a 4 años y grupo de 4 a 5 años, quienes, al ser pequeños requieren del acompañamiento complementario de sus padres o representantes.

A pesar de contar con la ayuda del personal de la institución se han generado diversos problemas, los cuales causan inconvenientes a los padres de familia, esto por falta de personal suficiente de atención. La coordinadora de la Sede también se desempeña como docente, esto hace que los tiempos de respuesta para tratar problemas aumente.

La Unidad Educativa es una de las más importante de la zona, pero al estar separada por sedes ha hecho que en el área administrativa no se dé la importancia necesaria para que se brinde atención adecuada, debido a que no está al tanto de todos los procesos que se realiza dentro de la misma, además no se ha preocupado en la infraestructura que en realidad necesita la sede 2 para laborar adecuadamente, causando problemas y malestar tanto para el usuario interno como para el usuario externo.

Dentro de la sede 2 a pesar de contar con personal capacitado para atender a los padres de familia, no se presenta el número necesario para atender a todos de manera individual, debido a esto se generalizan las necesidades y dificultades, se toma en cuenta a la mayoría de los usuarios y no se da un trato especializado para cada problema que se presenta; esto repercute directamente a la satisfacción de usuario interno debido a que requiere de mayor esfuerzo para mejorar estas situaciones, además requiere mayor tiempo para realizar alguna actividad determinada.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La prestación del servicio del usuario interno incide en el nivel de satisfacción de los padres de familia de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La educación en Ecuador establece la enseñanza desde edad temprana de manera voluntaria, los padres de familia tienen la opción de inscribir a sus hijos en nivel de educación inicial, algunos de los padres de familia o representantes como usuario externo del servicio de educación inicial se sienten inseguros al dejar a sus niños pequeños por presentarse inconvenientes con algunas docentes, es por este motivo que se decide aplicar la presente investigación para analizar el nivel de satisfacción ante la atención brindada, considerando las opiniones tanto del personal de la institución como de los padres de familia.

Mediante la aplicación de esta investigación se determina cómo se presentan las expectativas de administradores, docentes y personal de servicio como proveedores o usuarios internos, además, se puede determinar en qué medida el servicio prestado por parte de los mismos cumple con: las necesidades y por ende las percepciones de padres de familia como usuario externo, y el nivel de satisfacción de cada uno de los usuarios; además de determinar si se requiere hacer cambios en la forma de prestar el servicio dentro de la Unidad Educativa.

Además, este documento se podría tomar como un referente para que el personal de la Unidad Educativa mejore su calidad de servicio y la forma de entregar el mismo.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Analizar la prestación del servicio y satisfacción del usuario interno y externo de educación inicial de la Unidad Educativa Vicente Fierro.

1.4.2. Objetivos específicos

- Exponer la prestación del servicio según el usuario interno a través de las dimensiones del servicio: entrega del servicio, diseño y estándares del servicio, políticas de recursos humanos, comunicación, expectativas valorando la atención hacia el padre de familia de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede2.

- Explicar la prestación del servicio según el usuario externo a través de las dimensiones: entrega, diseño y estándares, políticas de recursos humanos, comunicación, expectativas en relación al usuario interno de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede2.
- Valorar la satisfacción del usuario calculando las expectativas del usuario interno y las percepciones del usuario externo de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2, a través de las dimensiones del modelo Servqual.
- Discutir los resultados obtenidos entre prestación del servicio y satisfacción del usuario calculando los márgenes de la brecha del servicio entre expectativas y percepciones.

1.4.3. Preguntas de investigación

¿Cómo se presenta el servicio por parte del usuario interno a través de las dimensiones de del servicio hacia el padre de familia de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2?

¿Cómo se presenta el servicio para el usuario externo a través de las dimensiones del servicio en relación al usuario interno de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede2?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede2, tomando en cuenta expectativas y percepciones de las dimensiones del modelo Servqual?

¿Cuáles son los resultados más importantes de servicio prestado y satisfacción del usuario que influyen en la calidad de atención brindada dentro la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede2?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Dentro de la investigación se ha tomado como referencia diferentes trabajos que cuentan con las variables estudiadas: prestación del servicio y satisfacción del usuario, además de los análisis estadísticos adecuados para la medición de los datos.

La fuente de investigación más importante es el documento denominado “El Modelo Servqual Y Su Incidencia En El Nivel De Satisfacción De La Carrera De Economía De La Universidad Nacional De Chimborazo”, elaborado por González, Zurita, & Zurita, (2017), en la cual se presenta la aplicación del modelo Servqual, en la recolección de datos primarios para determinar el nivel de satisfacción de usuarios internos (docentes) y externos (estudiantes), en el cual se concluye que el nivel de satisfacción de los estudiantes con 90% (clientes externos) es mayor que el de los docentes con 50% (cliente interno).

La segunda fuente de investigación es el documento denominado “Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama”, elaborado por Duque Oliva & Chaparro Pinzón, (2017) r, en la cual describen la calidad de la educación a través de la aplicación de un instrumento de 24 ítems aplicado a los estudiantes de los tres últimos semestres de las carreras que ofrece la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC) seccional Duitama. Además, que en sus resultados se muestra que de acuerdo con los estudiantes la parte educativa es lo importante, que la parte administrativa de la universidad pasa a segundo plano, ellos no toman tanta importancia a este aspecto.

La tercera fuente de investigación es el documento denominado “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”, elaborado por Tumino & Poitevin, (2014), el cual busca determinar la calidad del servicio mediante la aplicación del modelo servqual, además de la aplicación de análisis factorial para determinar los componentes más influyentes y representativos para los usuarios en la calidad del servicio brindado a los estudiantes.

Finalmente se tomó en cuenta la investigación denominada “El modelo Servqual de calidad en el servicio del sistema de Distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de Aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del hospital José maría Velasco Ibarra, de

la ciudad de Tena”, elaborada por Ortiz Udeo, (2017), cuyo objetivo es Aplicar el modelo SERVQUAL de calidad en el servicio del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria y el nivel de aceptación de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital José María Velasco Ibarra, de la ciudad de Tena; el cual lo analiza mediante el modelo de brechas tomando como referencia los datos obtenidos en el cuestionario Servqual el cual fue aplicado para medir la calidad del servicio prestado en la unidad pediátrica.

2.2. MARCO TEÓRICO

Servicio es una serie de actividades mediante las cuales se busca satisfacer deseos o necesidades de un individuo o usuario a cambio de una retribución o de forma gratuita en favor de otro; se presentan diferentes etapas; prestación del servicio en la cual una persona denominada prestador se compromete a desarrollar un beneficio a favor de otra a cambio de una contraprestación o en forma gratuita, la cual es realizada por el proveedor, quien se presenta como parte fundamental para dar la mejor impresión ante el usuario externo; también es importante la satisfacción del usuario la cual se trata de la actitud que toman las personas en respuesta al cumplimiento de necesidades, deseos o emociones; estas se presentan de manera subjetiva para quien recibe el servicio.

2.2.1. Servicio

Vargas & Aldana, (2014), manifiestan que “servicio es una serie de actividades que determinan conductas orientadas a satisfacer las necesidades del cliente en relación con sus intereses, expectativas y anhelos; mediante diferentes funciones que el cliente no desea ejecutar y que está dispuesto a pagar a quien lo reemplace”. (p.153). Además, Stanton, Etzel, & Walker, (2004) presentan a los servicios como “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

2.2.2. Prestación del servicio

Durante la ejecución de un servicio, “la relación obligacional en la cual una persona, que se denomina prestador, se compromete a desarrollar un beneficio a favor de otra, denominada comitente, a cambio de una contraprestación o en forma gratuita”, se denomina prestación del servicio, según (R&M Consultoría y Capacitación Empresarial, 2018).

Asimismo, en el libro *Calidad y Servicio, Conceptos y Herramientas* de Vargas & Aldana, (2014), la prestación del servicio se representa por dos triángulos del servicio (uno interno y otro externo), los cuales se dividen en subcomponentes que tienen como eje fundamental al cliente o usuario. En el triángulo externo, se presentan: las estrategias del servicio, la cual se trata del método de trabajo que la organización utiliza para lograr ventajas competitivas y se conecta con los sistemas y la gente; conducción de recursos humanos, constituida por el personal de la organización que se encarga de atender directamente al público; sistemas y recursos, todos los empleados en la organización desde alta gerencia hasta los empleados base deben apoyarse en sistemas, procesos y actividades que deben cumplir; y como eje fundamental el cliente o usuario a quien se atiende para cumplir alguna necesidad cumpliendo con sus deseos o expectativas. De la misma manera en el triángulo interno, se presentan: la cultura del servicio, que es el conjunto de ritos y creencias que influyen en el comportamiento de consumo de las personas; liderazgo, busca adicionar valor a todos los procesos dentro de la organización; la organización, se trata de la estructura y los sistemas con los cuales cuentan los trabajadores para prestar el servicio; y; los clientes internos, son aquellas personas que buscan satisfacer necesidades y expectativas de quien las requiera, se les considera como los proveedores de satisfacción.

En un servicio se presentan diferentes actividades que ayudan a que este se presente de la mejor manera, generando buena impresión ante el usuario para que decida regresar cuando lo necesite, se trata del momento clave para lograr fidelización del usuario, esto se evidencia a través de entrega del servicio: según Urbina Garcia, (2014), “es un conjunto de actividades relacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente o usuario obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure del uso correcto del mismo”. Además, según Hoffman & Bateson, (2012), es conocida también como la brecha del conocimiento, hace referencia a la diferencia entre lo que el cliente desea y lo que el gerente piensa que el cliente quiere; diseño y estándares de servicio: según, Matsumoto Nishizawa, (2014), se presentan como la “Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las normas de calidad. El factor que debe estar presente para evitar esta brecha es la traducción de las expectativas, conocida a especificaciones de las normas de la calidad del servicio”; políticas recursos humanos: para, Lovelock & Wirtz, (2009), “es la diferencia entre estándares de entrega especificados y el desempeño real del proveedor del servicio con respecto a esos estándares”. Caurin, (2018) determina que son todas las normas establecidas por una organización, en las cuáles se deben trazar las pautas en relación a los aspectos que afectan al personal de la empresa, estableciendo

una forma universal de hacer las cosas y determinando cómo actuar en cada momento, ayudando a alcanzar los objetivos generales de la empresa; comunicación Integral del servicio: para Matsumoto Nishizawa, (2014), “es la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas”, y; expectativa: según Montecinos, (2006), tienen que ver con lo que los usuarios esperan recibir de un servicio, es posible establecer la distinción entre expectativas cognitivas y afectivas, las primeras tendrían un carácter más general asociadas a las creencias anticipatorias del servicio y su calidad, mientras las segundas, estarían directamente asociadas a la experiencia afectiva y su confirmación, que conlleva al sentimiento de satisfacción o insatisfacción.

2.2.3. Satisfacción del usuario

Según Hernández Salazar, (2011), La satisfacción del usuario es un estado mental en el cual se representa las respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas frente a los resultados obtenidos. De igual manera en actualidad empresa, (2017), La satisfacción del cliente tiene como punto central la actitud de las personas y su compromiso con la visión que la empresa desea presentar ante cliente para cautivarlo, por tanto, es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización”.

2.2.4. Modelo Servqual

El modelo de la escuela americana diseñado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en los 80s el cual se ha denominado SERVQUAL, es un instrumento que ayuda en la medición de la calidad del servicio, por medio de la apreciación por separado de expectativas y percepciones de un cliente, a través de comentarios que realizan de acuerdo a dimensiones establecidas por los autores, que inicialmente fueron 10, las cuales con estudios estadísticos y revisiones finalmente se redujeron a 5: confianza o empatía, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles, esto de acuerdo a Duque, (2005),

Según Matsumoto Nishizawa, (2014), El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, el cual posibilita la medición de la calidad del servicio, identificando las expectativas de los clientes, y cómo ellos valoran el servicio. Además, permite examinar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Suministra información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

2.2.4.1.1. Dimensiones del modelo Servqual

Parasuraman, Zeithalm, & Berry, (1985), presentan las siguientes dimensiones para el modelo servqual el cual sirve para medir el nivel de calidad de un servicio las cuales son: elementos tangibles: se trata de la apariencia de instalaciones físicas y como se presentan los empleados; fiabilidad: se trata de la habilidad para realizar el servicio prometido por parte del proveedor; capacidad de respuesta: se refiere a la disposición del proveedor para responder inquietudes y ayudar al cliente; seguridad: se refiere a la capacidad de respuesta y cortesía que los empleados muestran a los clientes, brindando seguridad y confianza sobre el servicio; y; empatía: se trata sobre el cuidado y atención personalizada que se brinda a los clientes.

2.2.5. Modelo de las brechas

Según Matsumoto Nishizawa, (2014) Las brechas propuestas por los autores del Servqual Parasuraman, Zeithaml, y Berry; indican discrepancias entre las necesidades de los clientes, la experiencia del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. Las brechas permitieron descubrir los aspectos en los cuales la empresa está fallando, ya sea fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, habilidad y elementos tangibles, posibilitando a la empresa la toma medidas correctivas para eliminar estas brechas y aumentar la calidad en el servicio.

Servicio es un conjunto de actividades realizadas mediante una transacción para lograr satisfacer deseos o necesidades de un individuo o usuario a cambio de una gratificación en favor de otro o de forma gratuita; para que se pueda generar un servicio debe existir una persona que se encargue de proveer el servicio, y otra que esté dispuesta a pagar para que lo realicen por ella; en este sentido se presentan el usuario interno y el usuario externo.

En la transacción la parte más importante es la prestación del servicio, la cual es ejecutada por el proveedor quien se compromete a desarrollar un beneficio a favor de otra persona, además es quien se encarga de que el servicio sea ejecutado de manera adecuada cumpliendo con lo determinado por la organización, generando buena o mala impresión ante el usuario externo, lo cual determina si el servicio cumple con las percepciones del cliente a través de sus actitudes en respuesta al cumplimiento de sus necesidades, generando el nivel de satisfacción del usuario, se trata de algo subjetivo que puede variar entre cada persona, dependiendo de quien lo atendió o como se prestó el servicio por parte del proveedor. En este sentido se determinan diferentes etapas o procesos que ayudan a que se preste un servicio que cumpla con el nivel satisfacción del usuario las cuales son: entregar el servicio en el momento y lugar adecuados cumpliendo con el diseños y estándares del servicio a través de las normas establecidas o los método utilizado por la organización para lograr ventajas competitivas y fidelización del usuario de esta manera ayudando a que se presente publicidad que afecta de manera positiva mediante la comunicación externa, para lo cual se debe cumplir con un conjunto de reglas establecidas como una forma universal de realizar las cosas las cuales determinan el desempeño real del proveedor, ayudando a alcanzar los objetivos generales de la empresa también se debe tomar en cuenta que las expectativas entre proveedor y usuario determinan el nivel de satisfacción a través del cumplimiento de deseos o necesidades.

La satisfacción del usuario es determinada mediante afirmaciones presentes en el modelo servqual presentado como una técnica de investigación comercial, el cual presenta diferentes dimensiones las que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Además, se presenta como un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones que presten el mismo servicio ayudando a la medición de la calidad por medio del cálculo de expectativas y percepciones. La satisfacción del usuario se presenta como un estado mental ante el cumplimiento de necesidades, este se puede determinar a través de la actitud de las personas y su comportamiento ante un servicio recibido.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

La investigación se realizó con modalidad mixta (cualitativa y cuantitativa), debido a que se tomó en cuenta datos sobre opiniones para la recolección de la información primaria mediante la utilización de modelo Servqual, para medir actitud de los usuarios frente a como son atendidos en el momento del servicio; además, toda la información recolectada fue sometida a un proceso de análisis con herramientas estadísticas, para determinar valores numéricos, midiendo el nivel de satisfacción del usuario interno y externo en cuanto a la atención dentro de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede2.

3.1.2. Tipos de investigación

La metodología exploratoria se realizó al momento de obtener información secundaria para el desarrollo del proyecto, es decir, información sobre otros estudios realizados, libros, artículos sobre el tema con el propósito de argumentar sobre el servicio prestado hacia los usuarios, realizando un análisis de la realidad, también se obtuvo suficiente información directa de datos que sustenten el análisis de la prestación del servicio y satisfacción del usuario interno y externo de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede2.

Se utilizó la investigación de campo ya que ésta permitió someter a un análisis los problemas que se están suscitando en la Unidad Educativa Vicente Fierro, se la realiza con el objetivo de describir, conocer y analizar la problemática. Se tomó en cuenta debido a que se realizó mediante la aplicación de encuestas estructuradas a la población de estudio.

Se utilizó investigación descriptiva debido a que permitió detallar el contexto en el cual se encuentran los padres de familia y personal en la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2, a la cual él fue enfocada la investigación, así como también la situación o área de interés, donde se realizó la recolección de información para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada.

Se utilizó investigación documental con el objetivo de conseguir bases que sustentaron el proyecto y permitieron la realización del mismo de forma sistemática, fue primordial la revisión

de fuentes disponibles en textos y documentos investigativos que contienen información relevante sobre las variables prestación del servicio y satisfacción del usuario, además las características y mediciones sobre la aplicación del modelo Servqual.

3.2. IDEA A DEFENDER

La prestación del servicio tiene relación con el nivel satisfacción del personal de la institución y padres de familia de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La prestación del servicio, es un conjunto de actividades que realiza una persona para satisfacer los requerimientos de otra, además se puede medir como el resultado de la comparación de expectativas con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial, mediante la ejecución del servicio.

La satisfacción del usuario, se trata de las actividades que realiza un individuo para poder satisfacer las necesidades requeridas de otro a través de la percepción de un servicio, a través de las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Prestación del Servicio (V.I)	Entrega del servicio	Necesidades	Encuesta	Formulario 001
	Diseño y estándares de servicio	Infraestructura	Encuesta	Formulario 001
	Políticas recursos humanos	Atención	Encuesta	Formulario 001
	Comunicación integral del servicio	Cumplimiento	Encuesta	Formulario 001
	Expectativa establecimiento-usuario	Expectativa	Encuesta	Formulario 001
Satisfacción del Usuario (V.D)	Elementos tangibles	Infraestructura	Encuesta	Formulario 002
	Fiabilidad	Información	Encuesta	Formulario 002
	Capacidad de respuesta	Solución de problemas	Encuesta	Formulario 002
	Seguridad	Confianza	Encuesta	Formulario 002
	Empatía	Necesidades específicas	Encuesta	Formulario 002

Elaborado por: Acosta Maryury

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método

Para la presente investigación se tomó en cuenta el método inductivo-deductivo, se analizó la información sobre el servicio prestado y el nivel de satisfacción de los usuarios desglosándola y analizándola parte por parte hasta completar los resultados. Además, buscar la verificación o falsedad sobre las variables prestación del servicio y la satisfacción del usuario por medio de conclusiones generadas de los datos obtenidos de padres de familia y personal de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede2.

3.4.2. Técnicas

La técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta, la misma que fue dirigida al personal de servicio y a los padres de familia de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede2, para conocer la opinión de cada uno, sobre la prestación del servicio y la satisfacción del usuario dentro de la institución.

3.4.3. Instrumento

Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos fueron: formulario 001 para conocer como se presta el servicio dentro del unida educativa aplicado a padres de familia y al personal (ver anexo 3) y el formulario 002 para determinar el nivel de satisfacción sobre la atención recibida, aplicado a los padres de familia para conocer las percepciones y al personal de la institución para conocer sus expectativas, elaborado bajo los parámetros del modelo Servqual adaptado a la situación de la UE Vicente Fierro (ver anexo 4).

3.4.3.1. Fiabilidad del instrumento

Se realizó la validación del instrumento mediante el estadístico Alfa de Cronbach, que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, entre los ítems aplicados para la recolección de datos de la investigación. Cuenta con valores entre 0 y 1, considerando como aceptable un valor a partir de 0.800; en este caso los valores para validar los instrumentos y su información son superiores al 0.800 por lo que se concluye que la información es aceptable para los resultados.

Tabla 2. Alfa de Cronbach

Factor	Alfa de Cronbach	
	Instrumento	Información
Prestación del servicio	,791	,803
Satisfacción del usuario	,926	,954

Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla 2 se indica los valores de viabilidad de los instrumentos y de la información recolectada para la presente investigación, la cual se considera que es adecuada porque presenta valores entre 0,7 y 1 que demuestra que es viable para su aplicación y análisis.

3.4.4. Recolección de la información

Una vez validados los cuestionarios se procedió a aplicar las encuestas a padres de familia y personal dentro de la sede 2 de la Unidad Educativa Vicente Fierro de la ciudad de Tulcán, adquiriendo los datos para proceder a realizar el análisis requerido sobre la prestación del servicio y la satisfacción del usuario.

3.4.5. Población

Para la recolección de los datos se ha decidido aplicar censo debido a que se trata de una población relativamente pequeña, durante el año lectivo 2018-2019 en la Sede 2 de la Unidad Educativa Vicente Fierro se registran matriculados 104 estudiantes distribuidos en 5 aulas, se procede a realizar la encuesta a cada uno de los padres de familia y personal, con un total de 100 encuestas a padres de familia por la presencia de estudiantes retirados y hermanos en la misma aula, y 6 al personal de la institución.

Tabla 3. Número de estudiantes

Nivel / Paralelo	estudiantes matriculados	estudiantes retirados	Total estudiantes
1 A	28	1	27
2 A	19	0	19
2 B	18	0	18
2 C	20	1	19
2 D	19	1	18
TOTAL	104	3	101

Fuente: Coordinación, U.E.V.F, Sede 2

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La escala de Likert es una herramienta de medición que permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad de las personas. Dentro de la investigación se utilizó esta escala al momento de aplicar las encuestas dirigidas al personal y los padres de familia de la Sede 2 de la Unidad Educativa Vicente Fierro. Se utilizaron afirmaciones para medir aspectos sobre atención del servicio en la cual el entrevistado indico el grado de acuerdo con cada una de ellas en una escala basada en cinco posiciones: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), y totalmente de acuerdo (5).

El nivel de satisfacción del usuario siempre resulta complejo, debido a que un servicio se presenta de forma diferente entre productores, además, puede generar expectativas y percepciones subjetivas, pueden ser diferentes para cada uno de los usuarios que acceden al mismo servicio. Para la interpretación del nivel de satisfacción de los usuarios se decidió recodificar la escala de Likert utilizada para facilitar el análisis.

Tabla 4. Satisfacción del usuario en función de escala de Likert

Likert	Significado	Nivel de satisfacción del usuario
1	Totalmente en desacuerdo	0 – 20%
2	En desacuerdo	20,01 – 40%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	40,01 – 60%
4	De acuerdo	60,01 - 80%
5	Totalmente de acuerdo	80,01 – 100%

Fuente: Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2002)

Elaborado por: Acosta Maryury

3.5.1. Tabulación

Una vez aplicadas las encuestas necesarias, para el análisis de la investigación se procedió codificarlas e ingresarlos a la base de datos de programa estadístico SPSS, el cual ayuda a realizar los cálculos de la información para realizar una interpretación adecuada, a continuación, se elaboraron tablas o figuras utilizando diferentes herramientas según correspondía para realizar el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

3.5.2. Recodificación de valores

Con la utilización del modelo Servqual se manejó la escala de Likert, para llegar a una fácil interpretación de los resultados se calculó las medias para cada componente, por lo que se elaboró una nueva tabla y se recodificaron variables asignando puntajes del uno al cinco, pero con diferente escala, utilizando en un puntaje bajo (2) malo y con puntaje alto (5) excelente.

Tabla 5. Puntaje de la escala

Puntaje	Escala
1,00-2,00	Malo
2,01-3,00	Regular
3,01-4,00	Bueno
4,01-5,00	Excelente

Elaborado por: Acosta Maryury

3.5.3. Medidas por cada dimensión del modelo Servqual

Una vez recodificados los valores del modelo, se pasó a calcular las medias o promedios por cada una de las dimensiones del cuestionario, tanto de datos del personal de la institución como de los padres de familia, con el fin de generar los resultados necesarios para determinar la prestación del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos.

3.5.4. Análisis factorial

Es importante determinar si resulta factible o no la aplicación de análisis factorial por lo que es necesario utilizar el coeficiente KMO, que es una prueba estadística la cual indica valores menores a uno, cuanto más cerca este de 1 es significativo para poder ejecutar reducción de factores que sean significativos, permite determinar el número de factores más apreciados por los usuarios externos. En este caso se presenta un valor de 0,892 en el formulario 002 aplicado a padres de familia, por lo tanto, es posible aplicar análisis factorial para la satisfacción o percepciones del usuario externo, la reducción de factores se ejecutó con 5 componentes, presentando un porcentaje de varianza acumulado de 81,537 que representa un valor admitido para ejecutar un análisis factorial con menos rango de error (ver anexo 5).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

A continuación, se presenta un análisis tomado en cuenta: entrega del servicio, diseño y estándar del servicio, políticas de recursos humanos, comunicación integral del servicio y expectativa establecimiento-usuario, para determinar cómo se presta el servicio dentro de la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2, tomando en cuenta la opinión del usuario interno y el usuario externo.

4.1.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN EL USUARIO INTERNO

4.1.1.1. Prestación del servicio en función del personal administrativo

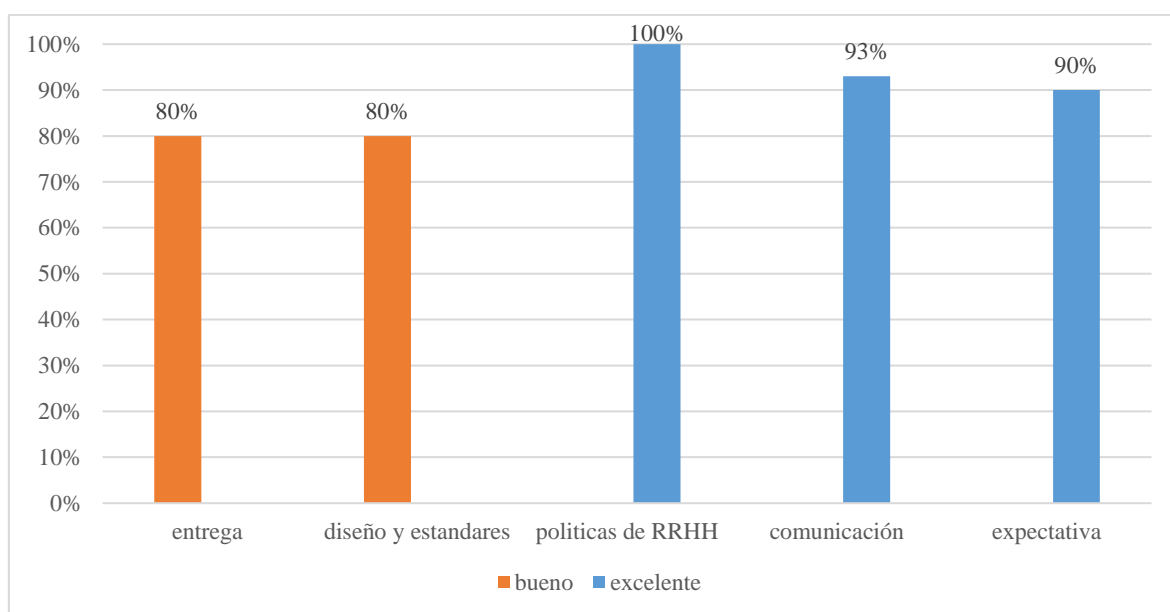


Figura 1. Prestación del servicio - personal administrativo

Fuente: Personal - UEVF, Sede 2

En lo que se refiere a atención, el personal administrativo piensa que brinda un servicio excelente en cuanto a políticas de recursos humanos, comunicación integral del servicio y expectativas, además presenta un valor bueno en cuanto a entrega y diseño del servicio; esto determina que el personal administrativo brinda un servicio de calidad en cada una de las dimensiones presentadas, siempre resuelve inconvenientes, responde inquietudes y ayuda cuando se requiera a los padres de familia.

4.1.1.2. Prestación del servicio en función del personal docente

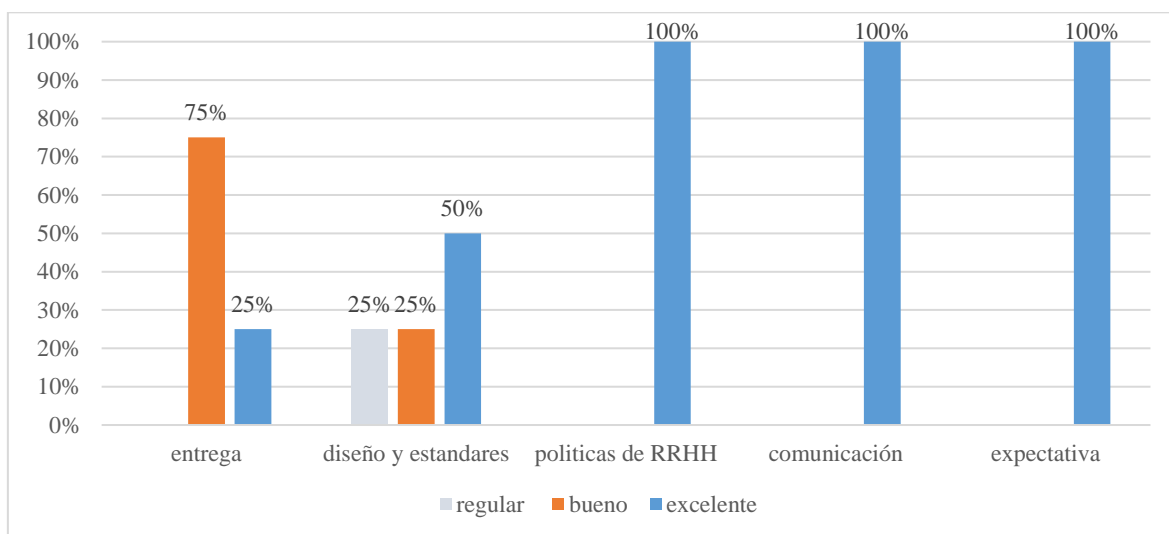


Figura 2. Prestación del servicio - personal docente

Fuente: Personal - UEVF, Sede 2

A partir de análisis el personal docente presenta un valor bueno con 75% en cuanto a entrega del servicio, los valores presentados como excelente se refieren a políticas de recursos humanos, comunicación integral del servicio y las expectativas hacia los usuarios con un valor del 100%. esto determina que el personal docente piensa que brinda un servicio de calidad en la mayoría de las dimensiones presentadas, pero también se presentan deficiencias en cuanto a diseño y estándares del servicio debido a que las instalaciones deberían mejorar para aumentar la calidad del servicio.

4.1.1.3. Prestación del servicio en función del personal de servicio

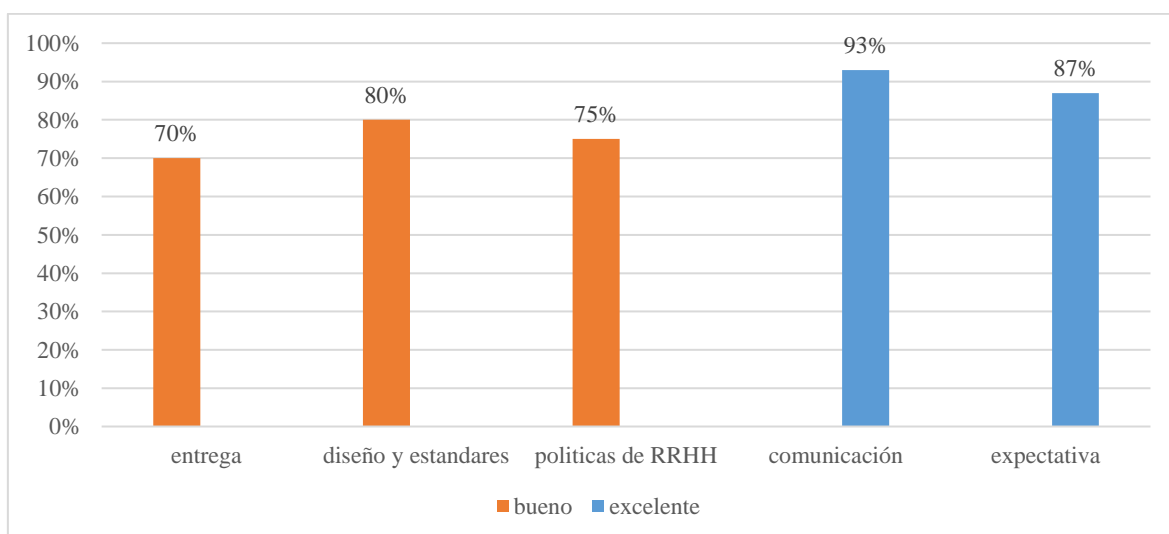


Figura 3. Prestación del servicio - personal de servicio

Fuente: Personal - UEVF, Sede 2

Al analizar la información el personal de servicio piensa que brinda un servicio de calidad en cada una de las dimensiones presentadas. En el nivel excelente tenemos a la comunicación integral del servicio y las expectativas, en el nivel bueno contamos con políticas de recursos humanos, entrega, diseño y estándares del servicio; esto determina que cumple con lo que ofrece, y transmite confianza al momento de prestar el servicio.

4.1.2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN EL USUARIO EXTERNO

4.1.2.1. Opinión de los padres de familia

4.1.2.1.1. Entrega del servicio

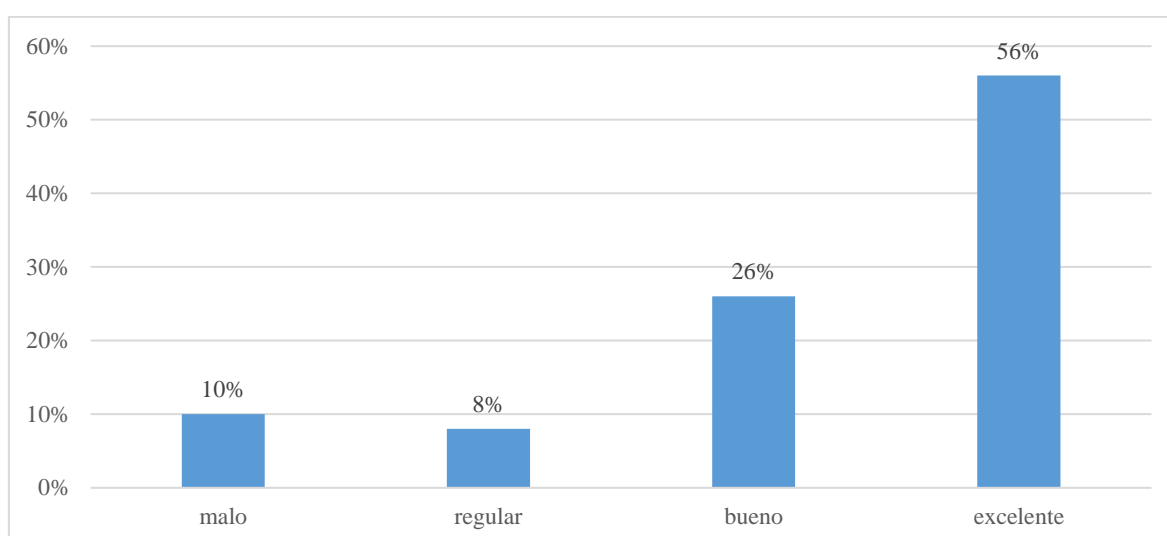


Figura 4. Entrega del servicio

Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

En función de entrega del servicio, se puede mencionar que 56% de los padres de familia consideran que se presta un servicio excelente, el valor más bajo registrado es regular con un 8%, esto da entender que un alto porcentaje evidencia que se muestra interés presentar un servicio sin errores, por solucionar los problemas presentados, además que se conocen las necesidades de los usuarios.

4.1.2.1.2. Diseño y estándares de servicio

De acuerdo con diseño y estándares de servicio, un alto porcentaje de los padres de familia considera que el servicio prestado es excelente, pero también se presenta un porcentaje bajo que afirma que la atención es mala, se considera que el usuario externo se siente inseguro sobre las instalaciones de la institución.

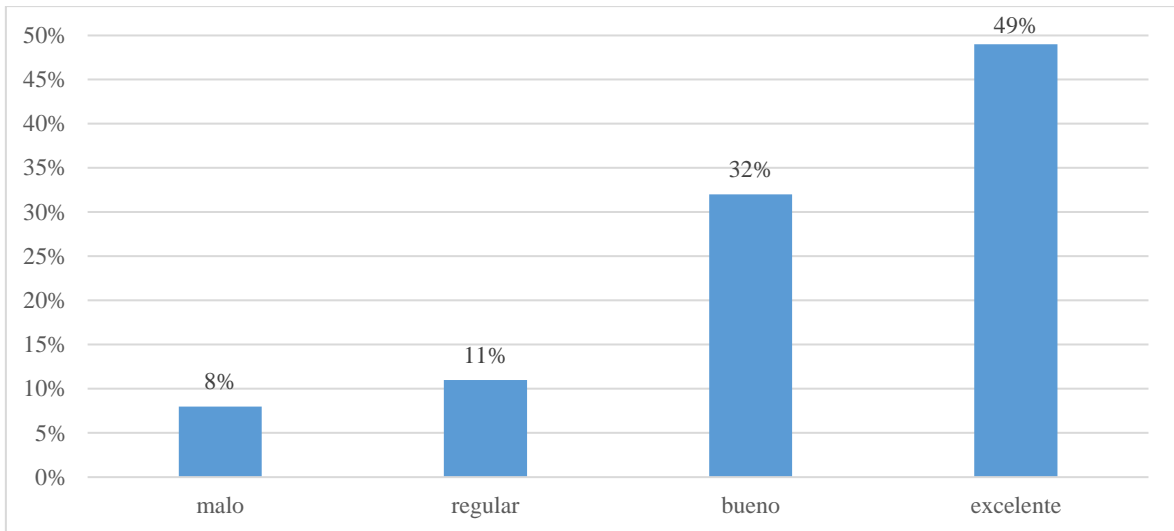


Figura 5. Diseño y estándares de servicio
Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

4.1.2.1.3. Políticas de recursos humanos

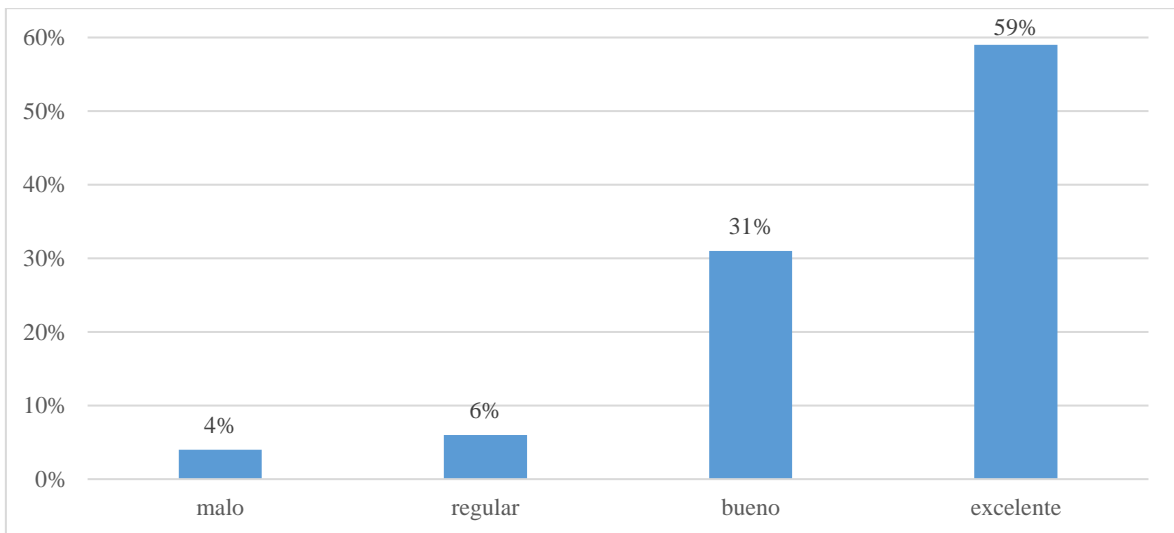


Figura 6. Políticas de recursos humanos
Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

Basándose la dimensión, políticas de recursos humanos, se puede señalar que un alto porcentaje de los padres de familia considera que el servicio brindado es excelente, el comportamiento del personal de la institución transmite confianza y se sienten satisfechos con la atención recibida.

4.1.2.1.4. Comunicación integral del servicio

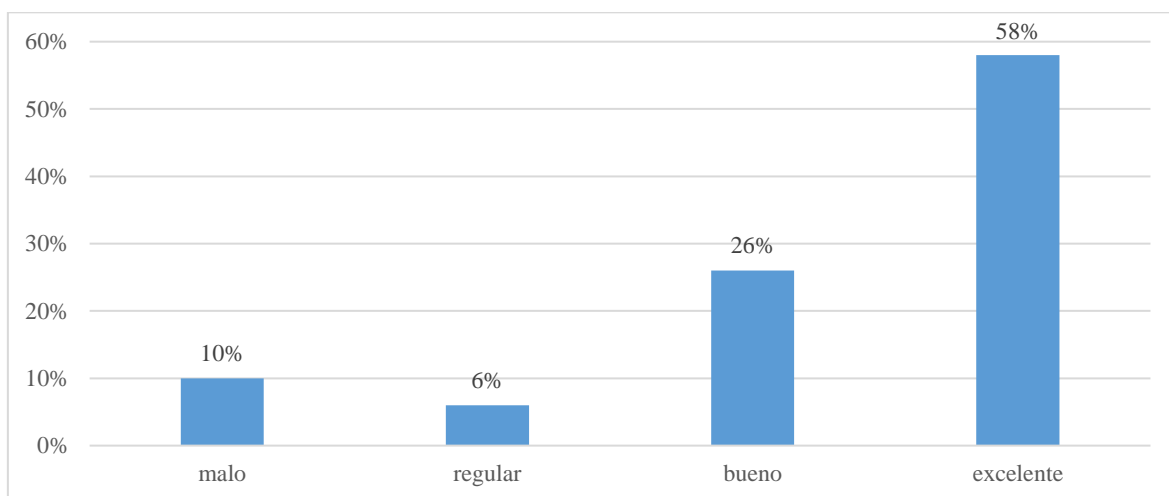


Figura 7. Comunicación integral del servicio

Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

En la comunicación integral del servicio, los padres de familia consideran que se transmite confianza, se muestra interés por solucionar inquietudes o inconvenientes que se generen, además que se presenta información de manera oportuna cuando se requiera, 58% de los padres de familia consideran que se presenta un excelente servicio.

4.1.2.1.5. Expectativas establecimiento-usuario

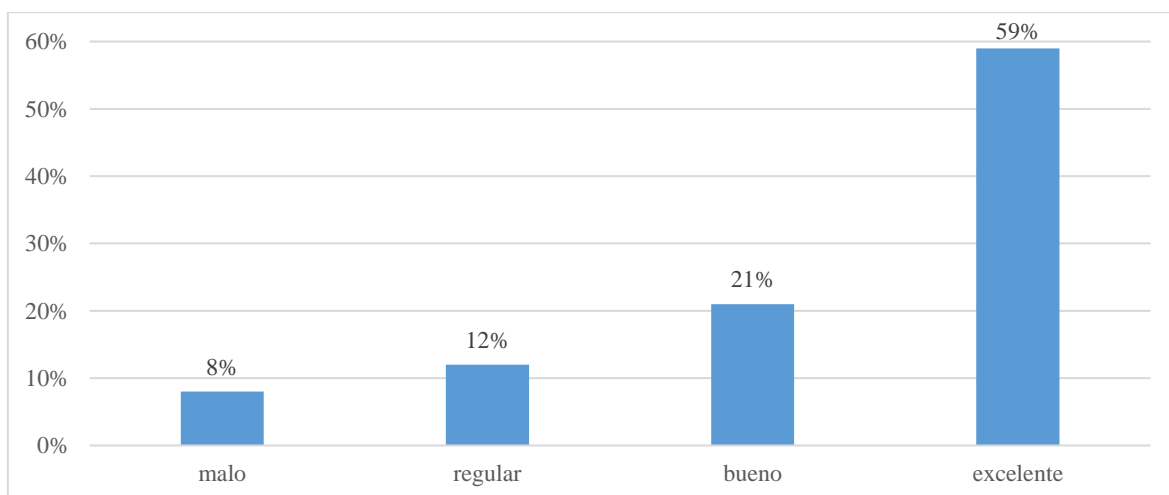


Figura 8. Expectativas establecimiento-usuario

Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

Con base a las expectativas Expectativa establecimiento-usuario, un alto porcentaje de los padres de familia piensan que se presta atención individualizada cuando se requiere, que se muestra interés por mejorar el momento de atención, y que se busca comprender las necesidades específicas de cada uno, en el momento adecuado.

Con estos resultados se puede establecer qué mayor parte de los padres de familia consideran que dentro de la Unidad Educativa se atiende de excelente forma, cumpliendo con las necesidades de cada uno, pero que no siempre se puede contar con que se atiendan de forma individual todas las necesidades, además a pesar de que el usuario externo se siente seguro con la atención prestada, se presenta inseguridad en cuanto a la infraestructura con la que cuenta la institución.

4.1.3. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se presenta un análisis de la información recolectada a través del formulario Servqual; aplicado a padres de familia como usuario externo y personal de la institución como usuario interno para determinar su nivel de satisfacción, el cual está conformado por 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y, empatía, mediante las cuales se busca medir la calidad de la atención dentro de la institución por medio de las expectativas del usuario interno y percepciones del usuario externo.

4.1.3.1. Satisfacción del usuario interno

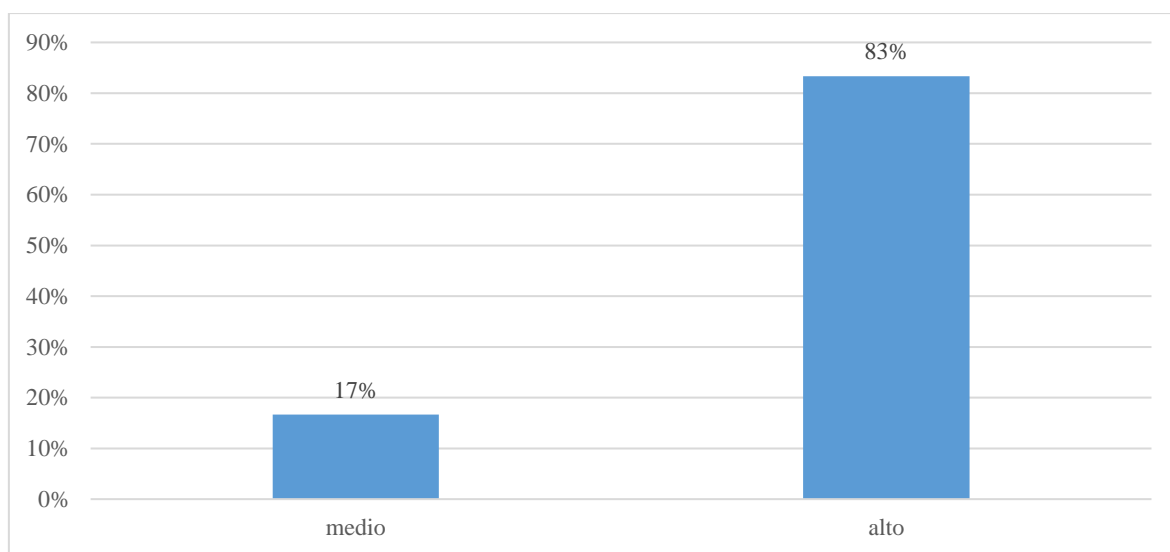


Figura 9. Satisfacción del usuario interno
Fuente: Personal - UEVF, Sede 2

Según el análisis de los datos obtenidos el nivel de satisfacción del usuario interno presenta un valor alto, superior al 80%, determinando que se encuentra satisfecho con la atención, mientras que en un porcentaje menor su nivel de satisfacción es medio, dándonos a entender que el servicio prestado cumple con las necesidades del usuario interno.

4.1.3.1.1. Expectativas del usuario interno

En este apartado, se analiza los datos para identificar las expectativas del personal de la institución sobre la atención durante el servicio como usuario interno de educación inicial, dentro de la sede 2 de la UEVF.

- **Expectativas de acuerdo a la dimensión elementos tangibles**

La dimensión elementos tangibles hace referencia a la apariencia física de las instalaciones, materiales y capacitaciones con los que cuenta el personal de la institución al momento de brindar el servicio.

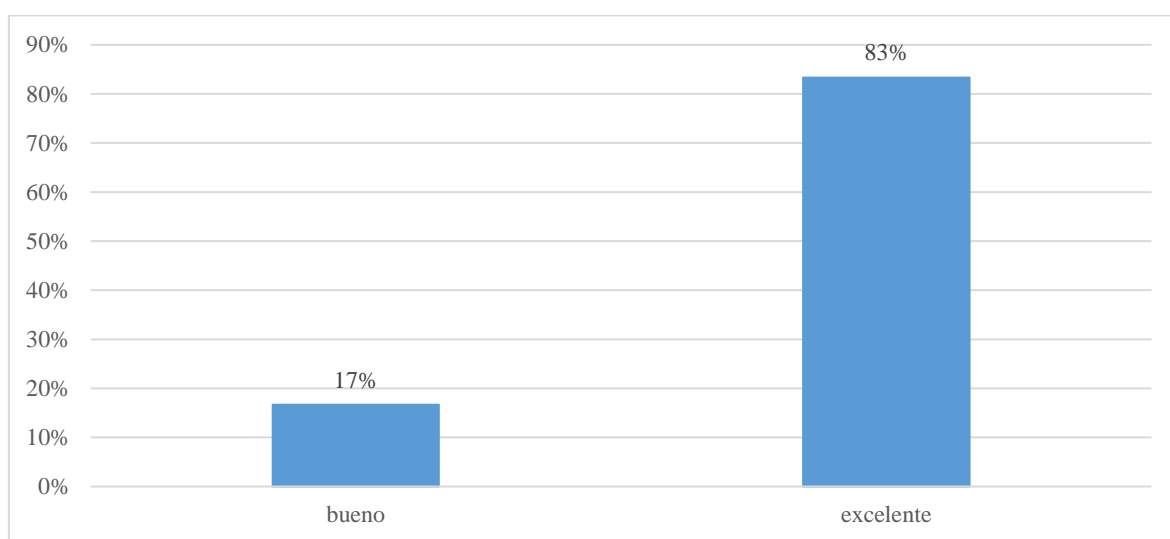


Figura 10. Expectativas - elementos tangibles

Fuente: Personal - UEVF, Sede 2

De acuerdo con los datos obtenidos, en las expectativas de la dimensión elementos tangibles, el personal de la institución considera que la UEVF cuenta con infraestructura visualmente atractiva, cuentan con materiales necesarios para poder brindar atención adecuada, además están en capacidad para cumplir con las necesidades del usuario externo generando un nivel de satisfacción de 83%.

- **Expectativas de acuerdo a la dimensión fiabilidad**

La dimensión fiabilidad hace referencia al interés del personal de la institución en solucionar problemas, realizar su trabajo bien desde la primera vez y satisfacer las necesidades de los padres de familia dentro de la institución.

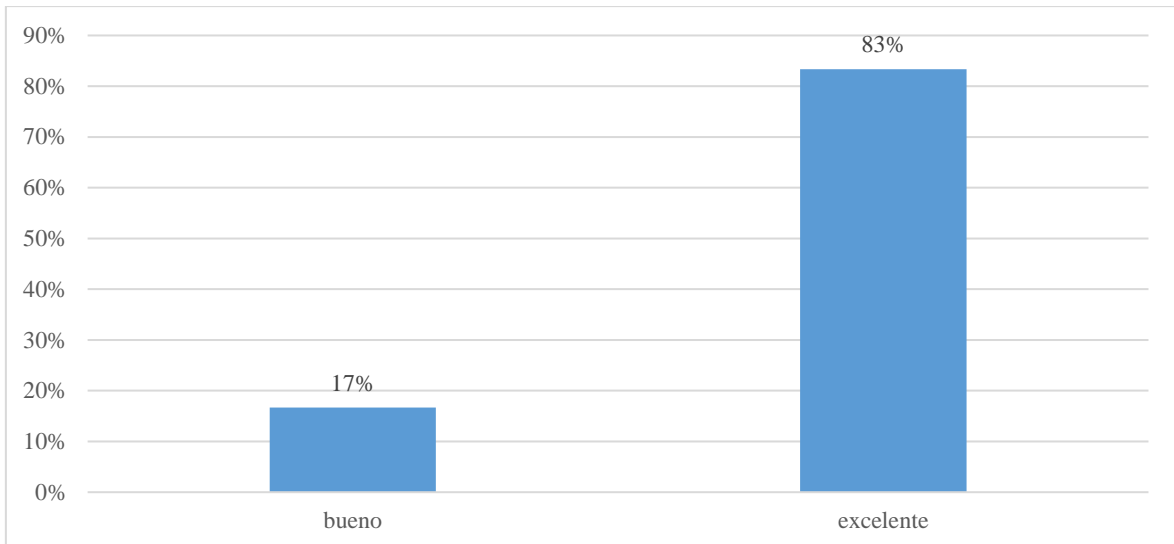


Figura 11. Expectativas - fiabilidad

Fuente: Personal - UEVF, Sede 2

Los valores sobre las expectativas de la dimensión fiabilidad se presentan de manera positiva, el personal de la UEVF considera que se interesa por solucionar problemas o inconvenientes generados dentro de la institución, también realiza bien su trabajo desde la primera vez y busca satisfacer las necesidades específicas del usuario externo.

- **Expectativas de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta**

La dimensión capacidad de respuesta hace referencia a informar de manera oportuna sobre alguna actividad, ayudar a solucionar problemas y escuchar inquietudes que tenga el padre de familia dentro de la institución.

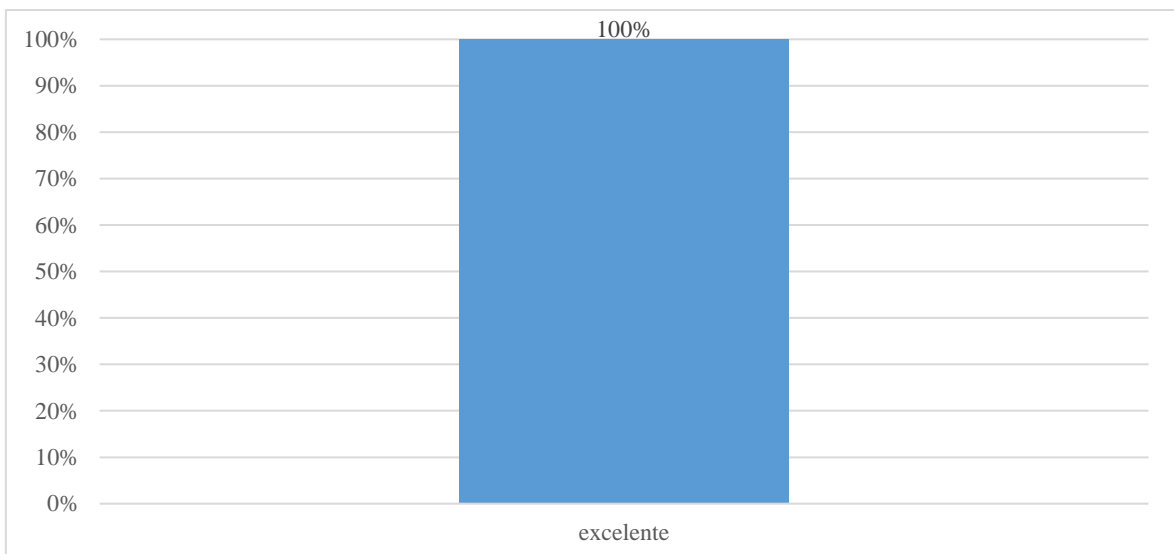


Figura 12. Expectativas - capacidad de respuesta

Fuente: Personal - UEVF, Sede 2

El personal de la UEVF considera que siempre informa de manera oportuna cuando se va a realizar algún evento o actividad en las instalaciones, además, siempre está dispuesto a ayudar cuando se necesite y escuchar las inquietudes que tengan los padres de familia de manera individual y grupal, generando un nivel de satisfacción del 100%.

- **Expectativas de acuerdo a la dimensión seguridad**

La dimensión seguridad hace referencia a la confianza, amabilidad, seguridad y conocimientos que transmite el personal de la institución hacia los padres de familia.

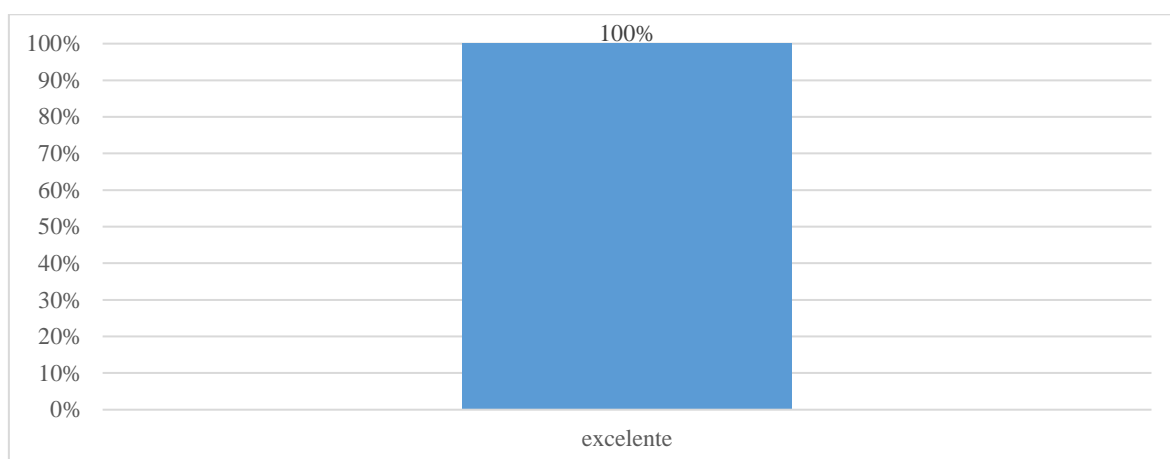


Figura 13. Expectativas - seguridad
Fuente: Personal - UEVF, Sede 2

El personal piensa que su comportamiento siempre transmite confianza, generando seguridad en los representantes, también consideran que siempre son amables, tienen conocimientos y están en la capacidad de responder inquietudes de los padres de familia o representantes cuando lo requieran.

- **Expectativas de acuerdo a la dimensión empatía**

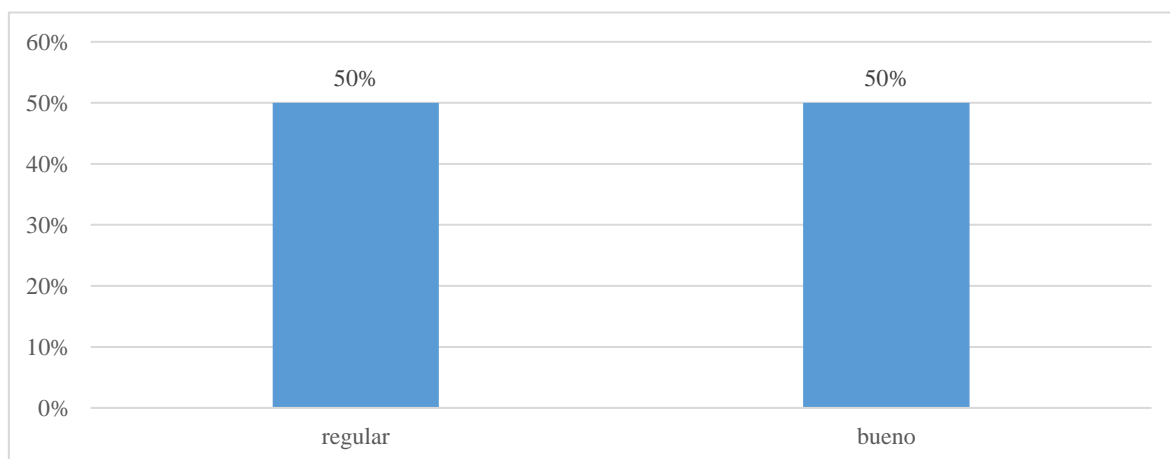


Figura 14. Expectativas - empatía
Fuente: Personal - UEVF, Sede 2

Al analizar la dimensión empatía, el personal atiende de forma individualizada a cada padre de familia en medida que este requiera, pero no siempre logran cumplir con todos los usuarios, generando un nivel de satisfacción bueno.

Con estos resultados se considera que el personal de la institución presta el servicio de manera adecuada, generando un servicio de calidad, presentando valores positivos en las dimensiones del modelo servqual dentro de la institución; siendo el punto más débil empatía que se presenta en un porcentaje bajo en relación a las otras dimensiones. Se puede determinar que el nivel satisfacción del usuario interno es alto en la mayoría de las dimensiones.

4.1.3.2. Satisfacción del usuario externo

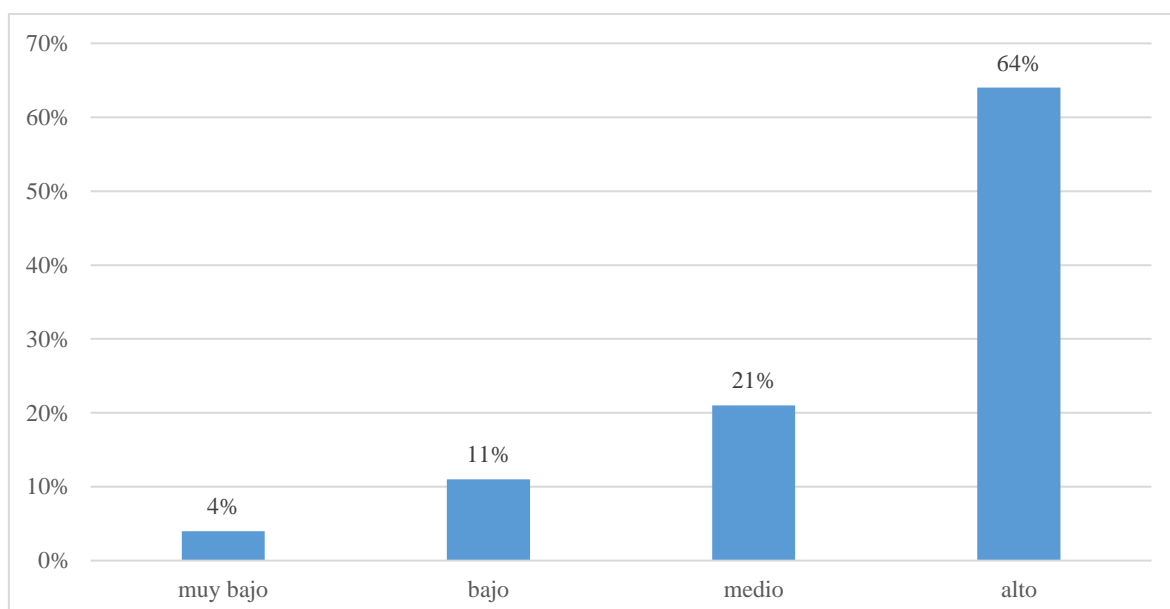


Figura 15. Satisfacción del usuario externo
Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

De acuerdo con los datos obtenidos mayor parte de los padres de familia determinan que su nivel satisfacción ante el servicio recibido es alto (64%), en un bajo porcentaje (4%) se le considera malo, esto nos da a entender que el usuario externo se encuentra satisfecho con el servicio que recibe dentro de la institución.

4.1.3.2.1. Percepciones del usuario externo

En este apartado se analiza en nivel de percepción de los padres de familia de la institución sobre el servicio prestado como usuario externo de educación inicial.

- **Percepción de acuerdo a la dimensión elementos tangibles**

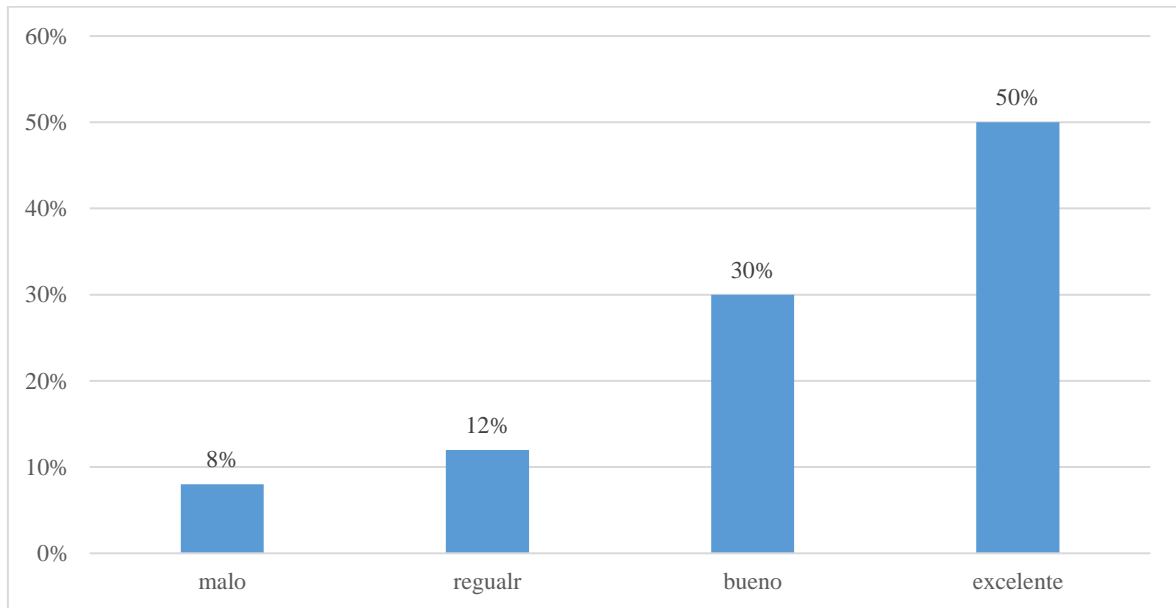


Figura 16. Percepción - elementos tangibles
Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

En cuanto a la percepción de la dimensión elementos tangibles, los padres de familia consideran que se presenta una infraestructura apropiada, además el personal de la institución está en capacidad de prestar un servicio adecuado, presentando un nivel de satisfacción excelente de 50%, lo que indica que se requieren mejoras para poder brindar un servicio de mejor calidad.

- **Percepción de acuerdo a la dimensión fiabilidad**

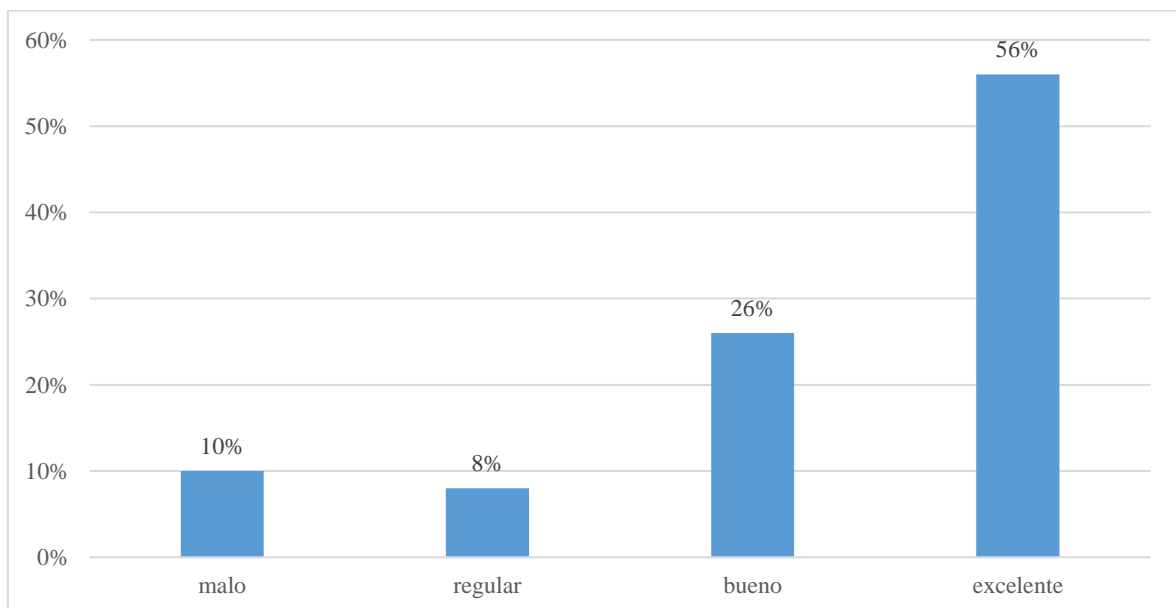


Figura 17. Percepción - fiabilidad
Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

Con relación a la percepción de la dimensión fiabilidad, los padres de familia opinan que el personal de la institución se interesa por solucionar problemas, realiza bien su trabajo y satisface las necesidades de los padres de familia en un 56%.

- **Percepción de acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta**

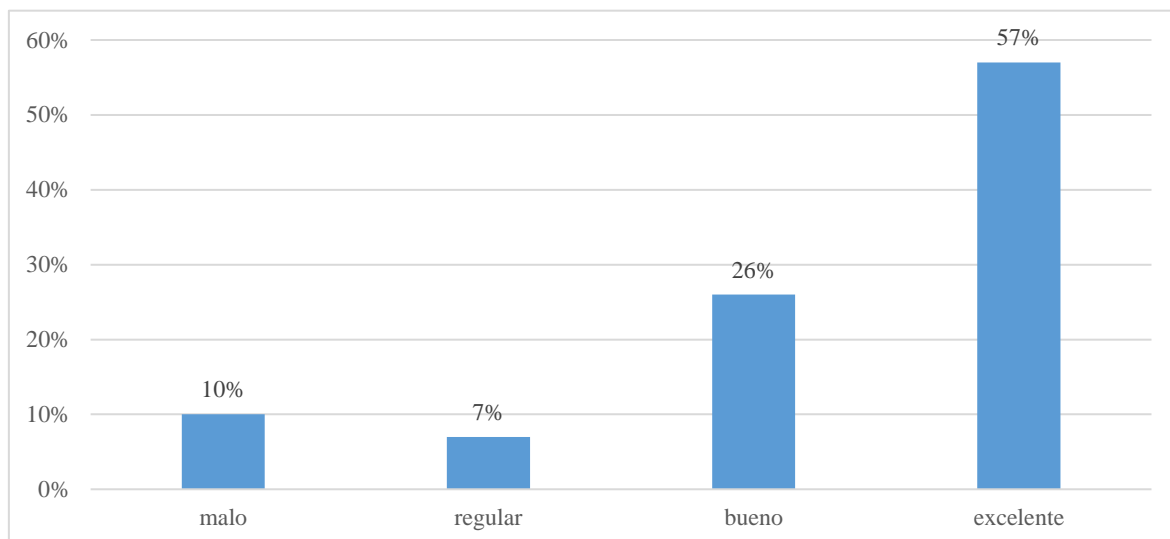


Figura 18. Percepción - capacidad de respuesta
Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

Dentro de la percepción de la dimensión capacidad de respuesta, los padres de familia determinan que el personal de la institución informa de manera oportuna cuando se va a realizar algún evento o actividad, siempre está dispuesto a ayudar y escuchan las inquietudes que tengan los padres de familia en un 57%.

- **Percepción de acuerdo a la dimensión seguridad**

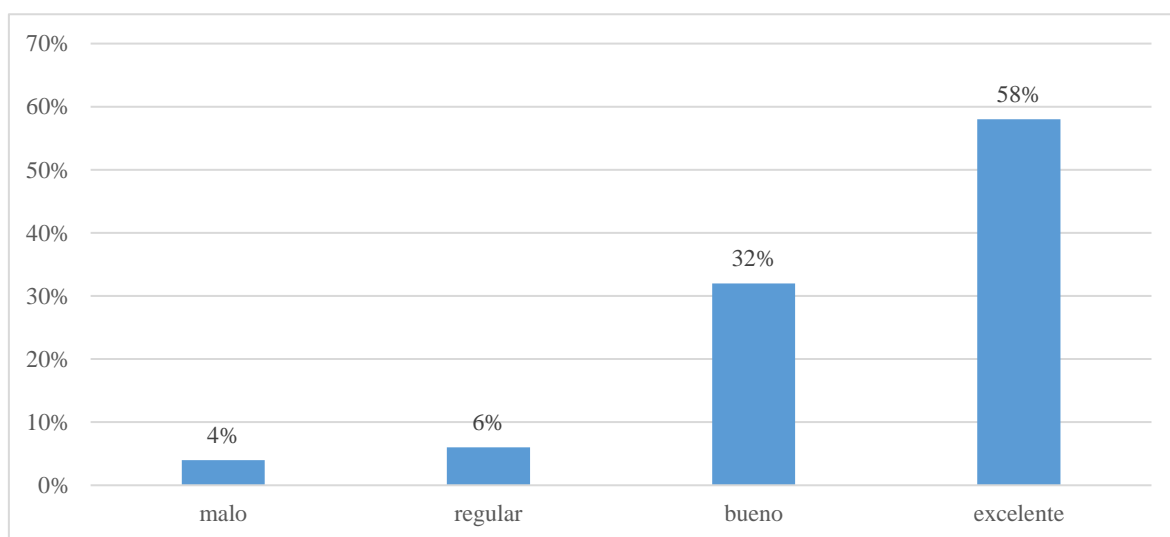


Figura 19. Percepción - seguridad
Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

Sobre la percepción de la dimensión seguridad, los padres de familia indican que el personal de la institución presenta su comportamiento de manera adecuada que transmite confianza y genera seguridad, además siempre son amables y tienen conocimientos para responder inquietudes en un 58%.

- **Percepción de acuerdo a la dimensión empatía**

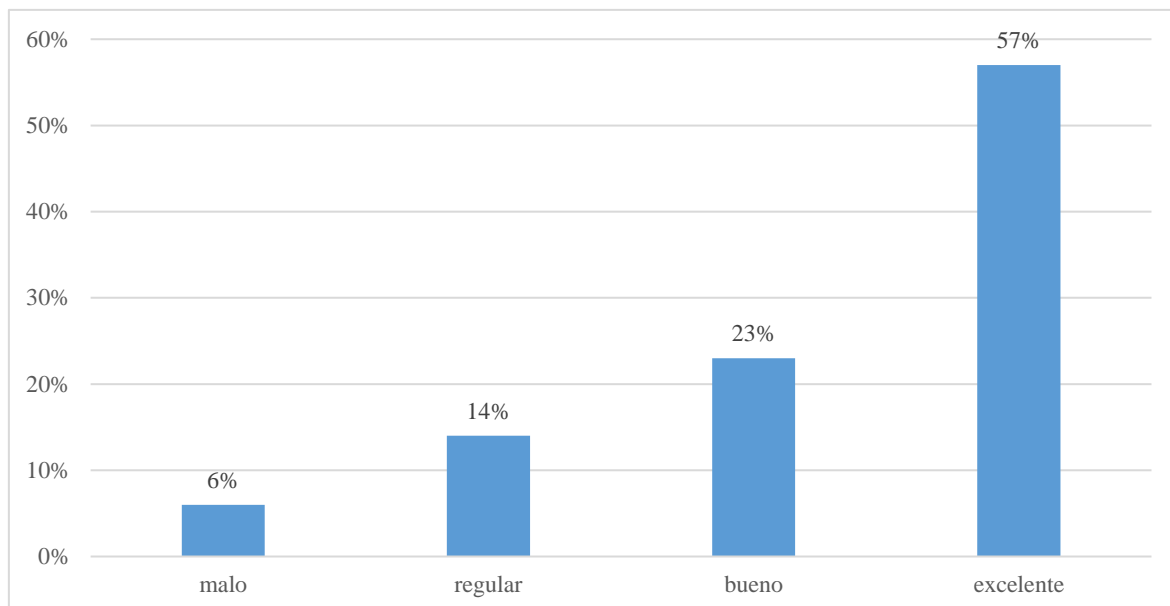


Figura 20. Percepción en relación a la empatía

Fuente: Padres de familia - UEVF, Sede 2

De acuerdo a los padres de familia, el personal de la institución brinda atención individualizada en la medida que se solicite, pero no siempre se puede acceder a información determinada algunas veces se transmite de forma grupal, generando un nivel de satisfacción de 57%.

Con estos resultados se muestra que los padres de familia se sienten satisfechos por la atención que reciben dentro de la institución en un porcentaje mayor al 60%, considerando que algunas veces se presentan inconvenientes que no se solucionan inmediatamente, así mismo se presentan valores bajos, demostrando que un porcentaje de padres de familia se sienten insatisfechos con el servicio recibido.

4.2. DISCUSIÓN

4.2.1. Prestación del servicio y satisfacción del usuario

Dentro de la institución se considera que se brinda un servicio de calidad, y satisface las necesidades de los usuarios externos en un alto grado, en la mayoría de las afirmaciones aplicadas en la encuesta se muestran de manera positiva; esto se expone en la teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente propuesta por el profesor Horovitz en la cual manifiesta que, la excelencia se centra en un coeficiente de calidad, el cual nace de la relación entre el valor obtenido y el precio pagado, su teoría centra la atención en como competir a través del servicio y como mejorar la satisfacción de los usuarios, haciendo énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora. Vargas y Aldana de Vega, (2014. p.121).

A diferencia de la investigación de González, Zurita, & Zurita, (2017), en la cual se presenta que el usuario interno se siente insatisfecho y que el usuario externo se siente satisfecho de la atención recibida; en esta investigación el usuario interno presentan un nivel de satisfacción sobre el 80% y los representantes cuentan con un nivel de satisfacción sobre el 60%, tomando en cuenta que se presentan valores positivos sobre la prestación del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de la Sede 2 de UEVF, se hace referencia a que la Unidad Educativa cuenta con estándares bien definidos que se reflejan en la prestación del servicio hacia los usuarios pero no es suficiente para generar un servicio de calidad total.

La satisfacción del usuario está determinada por la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles que percibe al momento de participar en el proceso de un servicio; la prestación está ligada a la entrega, diseños y estándares del servicio, así como las políticas de talento humano y la comunicación integral que se manejan en una empresa o institución además se presenta la expectativa que se tiene entre la institución y el usuario externo; estos factores son de gran importancia al momento de la atención, en el que se toma en cuenta el diseño, fabricación y evaluación del servicio, para los cuales, siempre se requiere de la presencia del talento humano como usuario interno para su ejecución, además se debe tener en consideración el tipo de cliente al cual se va a atender, determinando también los soportes físicos y estructurales requeridos para obtener un resultado final de calidad.

Existe una variación entre las creencias del proveedor que solo presenta valores altos y quien recibe el servicio que presentan valores bajos en menor grado, por lo tanto, se considera que el usuario interno percibe que la atención dentro de la institución es de calidad; en cuanto a

expectativas se obtuvieron valores al 100%, considerando que la atención es excelente, además se entiende que el personal de la institución se siente seguro con la calidad del servicio brindado ya que no presenta valores negativos dentro de los datos obtenidos.

Con la presentación de los resultados se muestra que el servicio prestado por parte del personal de la institución es adecuado para cumplir con el nivel de satisfacción usuario, mayor parte de los ítems del cuestionario presentan valores por encima del 50%, en los cuales se manifiesta que la satisfacción de los usuarios de educación inicial es buena, el usuario interno presenta un nivel de satisfacción alta sobre el 80% mientras que el usuario externo presenta un nivel de satisfacción del 65%.

Como se indica la metodología usada permitió establecer los puntos fuertes en la prestación del servicio en la Sede 2 de la Unidad Educativa Vicente Fierro y los aspectos que deben mejorar, teniendo en cuenta que la percepción por parte del usuario externo es en su mayoría positiva ante los puntos evaluados con el modelo, podemos establecer que no es relevante realizar grandes cambios en los planes de acción que permitan mejorar la calidad del servicio. La fiabilidad se convierte en un principio fundamental, y con los resultados mostrados anteriormente vemos que en este aspecto se encuentra mayormente calificada de manera positiva tanto por el usuario interno como por el usuario externo cumpliendo en alto grado con su nivel de satisfacción en cuanto a la atención.

4.2.2. Percepciones en relación a expectativas

Matsumoto Nishizawa, (2014), manifiesta que, “Las expectativas, son las opiniones sobre la entrega del servicio, sirven como estándares o puntos de referencia para calificar el desempeño del proveedor”, también se refiere a “lo que el usuario espera, éstas son creadas por la comunicación y experiencia de otras personas; el nivel de expectativa puede variar dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente”. Además, Matsumoto menciona que “La percepción es cómo las personas reciben y evalúan los servicios, están enlazadas con las características o dimensiones de calidad del servicio”.

La percepción sobre un servicio hace referencia al juicio o valor que se genera en el usuario al momento de ser atendido, se presenta de manera individual y subjetiva, debido a que cada persona es diferente a otra, cada una debe ser atendida de manera diferente por el proveedor; así mismo las expectativas se refiere a las creencias que tiene quien brinda el servicio, también se presentan de forma subjetiva debido a que cada servicio es diferente y depende del personal

de contacto que se encargue de atender al usuario externo, es este quien se encarga de crear buenas o malas impresiones, generando así que el usuario tenga la opción de regresar o no por el servicio.

Los valores de las percepciones dentro de la sede 2 de la Unidad Educativa Vicente Fierro se presentan en porcentajes variados, el usuario externo considera en alto grado que la atención es excelente, pero también se presentan casos que piensan que el servicio es malo. Considerando las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad dentro de las percepciones del usuario externo es de 50% y 53% respectivamente, en las expectativas del usuario interno se presenta un valor de 83% en ambas dimensiones, se considera que las instalaciones son cómodas y visualmente atractivas y cuentan con señalética adecuada, el personal de la institución cuenta con indumentaria y materiales apropiados para realizar sus labores, además están capacitados para atender de forma correcta a los padres de familia dentro de la institución, el personal muestra interés en solucionar problemas o inquietudes que se presenten, realizan bien su trabajo y satisfacen las necesidades de los padres de familia. En las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad existe discrepancia entre las expectativas y las percepciones debido a que el usuario externo en un 57% considera que la atención brindada es excelente, pero quien presta el servicio determina que es excelente en un 100%, además que se informa de manera oportuna la realización de eventos o actividades, el usuario interno piensa que siempre ayuda a los padres de familia cuando se presenta algún inconveniente, además su comportamiento transmite confianza y seguridad, también tiene conocimientos suficientes para responder inquietudes del usuario externo.

Dentro de la dimensión empatía se presentan valores similares tanto para percepciones como para expectativas, se considera que tanto los usuarios externos como para los administradores del servicio, se presta atención personalizada a cada padre de familia, muestran interés por mejorar la atención y comprenden las necesidades específicas de cada uno; tomando estos resultados se considera que en cada una de las dimensiones en relación a las percepciones de los padres de familia la atención es adecuada pero no se cumple en su totalidad y necesita mejorar.

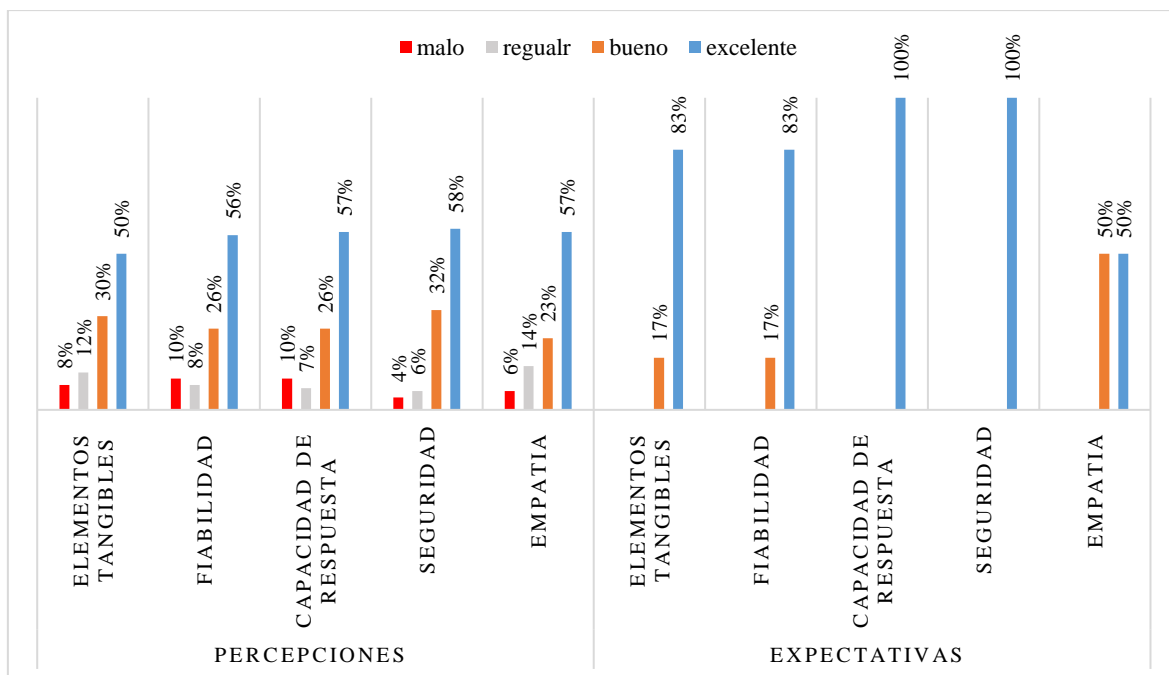


Figura 21. Percepción y expectativa
Fuente: Base de datos SPSS

En referencia a los hallazgos obtenidos se considera que la teoría de Parasuraman no se cumple en la Unidad Educativa Vicente Fierro en cuanto a las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, y seguridad, debido a que en esta institución casi siempre se cumple con los mismos procesos y no se presentan cambios significativos en mejorar las necesidades tanto del usuario interno como el usuario externo, no salen de lo habitual, de tal forma que no pueden identificar la realidad de la atención prestada, impidiendo la toma oportuna de decisiones en función de satisfacer más las necesidades de los usuarios.

4.2.3. Calidad del servicio

De acuerdo a Parazuraman, Zeithmal y Berry (1985), se identifica “que la diferencia entre percepciones y expectativas, genera como resultado la brecha del servicio, por ende si las percepciones sobrepasan las expectativas se presentara un alto nivel de calidad en el servicio prestado”, de igual manera, “puede ocurrir que las percepciones sean inferiores que las expectativas, generando un nivel de calidad bajo”, también puede presentarse la situación en que las percepciones y las expectativa sean iguales, lo que significaría que no necesariamente se trata de calidad alta, sino que existe indiferencia en la atención, lo que requiere que se ejecuten planes de mejoras para llegar a un nivel de calidad alto.

Entre los años 1985 y 1994 Zeithaml, Berry y Parasuraman desarrollaron el modelo Servqual. “Los autores definen la calidad del servicio percibida como el juicio global del cliente acerca

de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio” Duque, (2005); las cuales dentro de la presente investigación se presentan con valores positivos, es decir que los usuarios externos tienen una percepción alta sobre el servicio recibido dentro de la UEVF.

Tomando esto como referencia se entiende que las percepciones deben ser mayores que las expectativas para generar valores positivos hacia el usuario del servicio, debido a que este es el componente más importante, como lo manifiestan Vargas & Aldana, (2014), que el cliente es el eje fundamental dentro de la prestación del servicio, ya que sin usuarios que deseen cubrir una necesidad no se puede generar un servicio, así como tampoco se puede prestar un servicio si no existe quien lo pueda proporcionar. Tanto el usuario interno o proveedor como el usuario externo son importantes para que un servicio pueda llevarse a cabo, el proveedor es el eje fundamental dentro de la organización porque es quien se encarga de generar buenas o malas impresiones sobre el servicio prestado, además es el usuario externo quien recibe el servicio el encargado de realizar la publicidad de cómo fue atendido dentro de tal o cual establecimiento, generando que puedan llegar más usuarios o no a adquirir el servicio brindado.

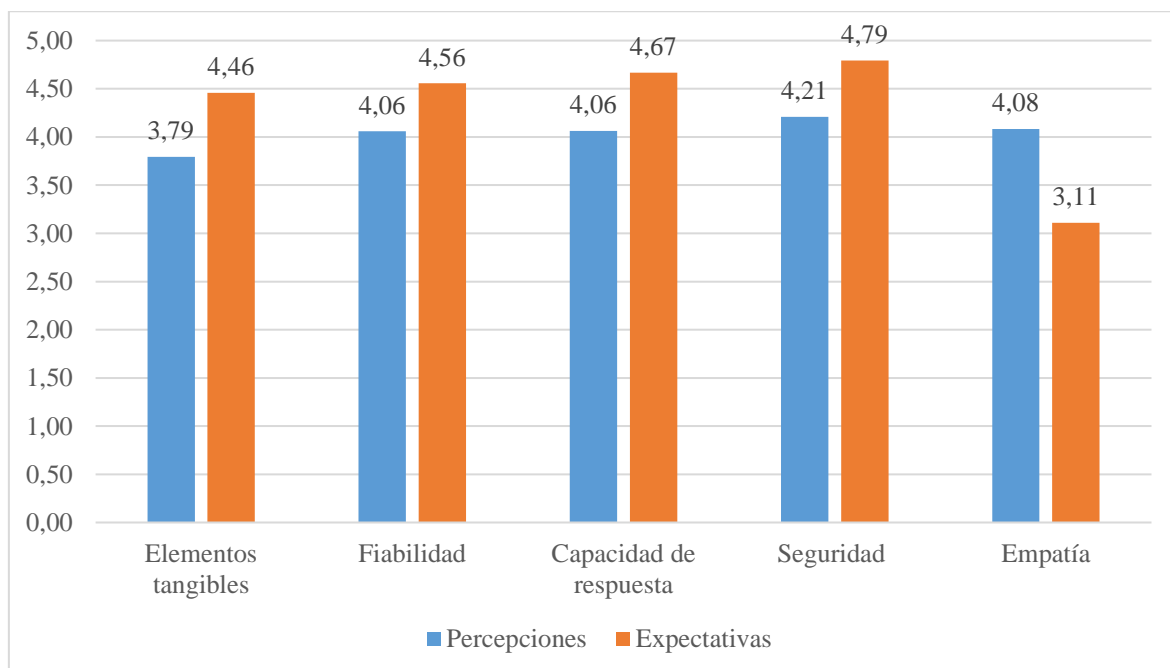


Figura 22. Calidad del servicio
Fuente: Base de datos SPSS

Las brechas en los servicios sirven para identificar la variación que se presenta entre las expectativas y las percepciones. Para calcular las brechas se determinó las medias de cada una de las dimensiones del modelo servqual, tomando en cuenta los valores de percepciones y expectativas (ver tabla 10), luego se procedió determinar el valor de la brecha del servicio

mediante la siguiente formula: Brecha = PP – PE, en donde: PP = Promedio Percepciones, PE = Promedio Expectativas.

El valor de las brechas que se presenta, demuestra que la variación entre las expectativas y las percepciones no es tan grande, en la mayoría de las dimensiones presentadas el nivel de percepciones del usuario no es muy lejano del nivel de expectativas, pero en cuatro de las dimensiones las expectativas son mayores que las percepciones, lo que da como resultado una brecha negativa (ver tabla 11), los valores negativos se presentan en las dimensiones: elementos tangibles (-0,67), fiabilidad (-0,50), capacidad de respuesta (-0,60), y seguridad (-0,59), en la dimensión empatía se presenta un valor positivo (0,97), considerando que para obtener atención de calidad las percepciones deben ser mayores que las expectativas, se determina que el servicio dentro de la UEVF es de baja calidad.

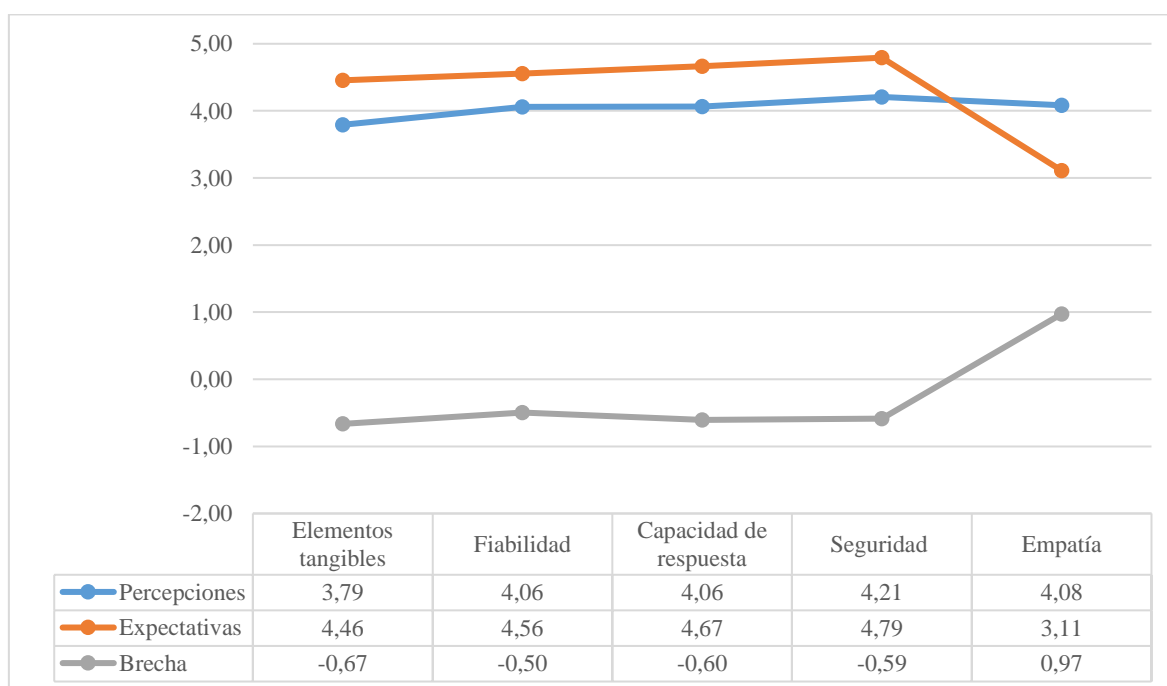


Figura 23. Brecha del servicio
Fuente: Base de datos SPSS

La calidad de un servicio y satisfacción del usuario son subjetivas, se presentan de diferente forma para cada persona; tomando en cuenta al proveedor se determina que él presta un buen servicio si cumple con los procesos y actividades que se determinan dentro de la organización; asimismo el usuario externo tiene diferentes opiniones sobre como fue atendido en el momento de recibir el servicio; esto depende de diversas condiciones o como se presenta el proveedor al momento de atender, puede variar entre cada uno.

Las expectativas superan a las percepciones, esto representa que las brechas son negativas, obteniendo como resultado que la calidad de la atención recibida es baja en las dimensiones elementos tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad denotando que a pesar de contar con valores positivos en las percepciones, estas necesitan de ayuda y mejora inmediata; a diferencia de lo presentado en la dimensión empatía se presenta de manera positiva, demostrando que, de acuerdo a la atención, interés por mejorar y cumplir con las necesidades específicas de los padres de familia la calidad en la atención es alta.

Analizando la brecha del servicio, se considera que: los ítems que se aplican dentro del proceso y entrega del servicio hacia el usuario, hacen relevancia a que todos los involucrados están de acuerdo de forma positiva en que la atención brindada dentro de la UEVF es adecuada y ayuda a la satisfacción las necesidades del usuario.

Como se presenta en la investigación de Matsumoto Nishizawa, (2014), son pocas las empresas que se dedican a realizar un estudio de calidad de servicio, además de que es algo indispensable para lograr una ventaja competitiva, debido a que ayuda a identificar los puntos fuertes y débiles; por lo tanto se puede mencionar que mediante la investigación dentro de la UEVF, se determinó que ésta cuenta con puntos fuertes sobre las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad del modelo Servqual; además, en la mayoría de los ítems presentados se obtuvieron valores positivos en cuanto a perspectivas y expectativas.

4.2.4. Factores de que explican la calidad del servicio de atención a padres de familia

Para realizar la reducción de factores, se aplicó el análisis factorial, el cual se determinó a través de la prueba KMO determinando un valor superior a 0,800 el cual se consideró aceptable para aplicarlo en el formulario dirigido al usuario externo de acuerdo a sus características, para determinar cuáles son los factores más significativos en relación a la satisfacción del servicio recibido, el cual se realizó con cinco componentes los cuales se muestran en la tabla 9.

Dentro del componente 1 las dimensiones que se consideran representativas e influyen en el nivel de satisfacción del usuario externo sobre la atención, son en primer lugar la seguridad que sientes con el trato recibido con 0,849, seguido del interés que tiene el personal de la institución por mejorar la atención con 0,702, mostrando estos dos factores están fuertemente relacionados entre sí además se muestra como componente importante también la satisfacción de las necesidades del usuario externo de la institución con 0,585, el personal de la institución siempre

está dispuesto a ayudar cuando se presenta algún inconveniente con 0,577, además están capacitados para atender a los padres de familia de forma adecuada con 0,553.

Tabla 6. Factores que influyen en el nivel de satisfacción del usuario

Dimensiones componente 1	Valor de significancia
Se sienten seguros con el trato que reciben del personal de la U.E.V.F.	,849
El personal muestra interés en mejorar la atención	,702
El servicio recibido satisface las necesidades dentro de la U.E.V.F.	,585
El personal está dispuesto a ayudar a los usuarios cuando tienen algún inconveniente	,577
El personal está capacitado para atender de forma adecuada	,553

Fuente: Base de datos SPSS

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En cuanto a prestación del servicio, el usuario interno considera que se presenta un servicio excelente, el personal administrativo muestra valores más altos de 100 % en cuanto a ayudar a resolver inquietudes e inconvenientes, el valor más alto que se presenta para el personal de servicios es de 93 % en cuanto a comunicar oportunamente sobre cualquier actividad que se vaya a realizar, el personal docente presenta un valor de prestación de servicio excelente de 100% en la mayoría de las afirmaciones, esto determina que el personal de la institución siempre está dispuesto a ayudar a resolver inconvenientes, preguntas o inquietudes que tengan los padres de familia comunicando oportunamente cuando se vaya a realizar alguna actividad futura, siempre con actitud amable en horarios establecidos y adecuados, además que se cuenta con infraestructura visualmente atractiva.

Tomando en cuenta la prestación del servicio alrededor de 50 % de los padres de familia consideran que dentro de la Unidad Educativa se atiende de excelente forma, cumpliendo en su mayoría con las necesidades o solucionando problemas, pero que no siempre se puede contar con que se atienda de forma individual cualquier inconveniente que se presente, además a pesar de que el usuario externo se siente relativamente seguro con la atención prestada, se presenta inseguridad en cuanto a la infraestructura con la que cuenta la institución.

El personal de la institución considera que brinda atención excelente, presentando un nivel de satisfacción alto con un porcentaje del 83 %, mostrando valores altos en cuanto a capacidad de respuesta y seguridad con 100 % de excelencia, lo que muestra que siempre están en contacto con los padres de familia informándoles de forma amable sobre cualquier actividad a realizarse; también se presentan valores de excelente con un 83 % en cuanto a elementos tangibles y fiabilidad, los valores más bajos son de empatía con un 50 %, debido a que no siempre los padres de familia pueden acceder a atención individualizada para solucionar inconvenientes cuando se requiera.

Se considera que 64 % de los padres de familia se sienten satisfechos por la atención recibida dentro de las instalaciones con un nivel alto, asegurando que son atendidos de manera adecuada por parte de las docentes y personal de servicio de la institución, a pesar de esto se presenta un porcentaje bajo que considera que el nivel de satisfacción al momento de ser atendido es muy bajo.

Se determina que la prestación del servicio tiene relación negativa con la satisfacción del usuario, debido a que los usuarios internos se sienten satisfechos con la atención, en su mayoría presentan expectativas altas de 80 %, pero las percepciones del usuario externo son de 50 % generando un nivel de calidad baja ante la atención brindada dentro de la Unidad Educativa.

En cuanto a los factores que influyen en el nivel de satisfacción del usuario, los componentes más importantes de la calidad del servicio son: los padres de familia se sienten seguros de la atención recibida con 0,849; seguido del personal de la institución muestran interés en mejorar la atención hacia los padres de familia con 0,702.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la coordinadora realizar reuniones con el personal para realizar planes de mejora a la atención relacionados a entrega, diseños y estándares del servicio, a inicios de cada quimestre por un año, debido a que se presentan deficiencias en la calidad de la atención hacia el usuario externo.

Se sugiere a la coordinadora, capacitar tanto a docentes y personal en lo referente a los componentes sobre prestación del servicio para los usuarios externos, con los cuales ellos aprecian la calidad en la atención recibida, el interés en solucionar cualquier problema, las instalaciones físicas y condiciones adecuadas y que el personal de la institución siempre esté dispuesto a contestar dudas o preguntas, y la disponibilidad de ayudar a resolver un problema cuando lo necesite.

Se recomienda a la coordinadora desarrollar un programa interno conjuntamente con el personal de servicio y docentes, denominado HORARIO PADRES, para lograr que las percepciones de los padres de familia aumenten, tomando en cuenta las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Considerando que la diferencia entre percepciones y expectativas resultaron negativas en la mayoría de las dimensiones, la coordinadora debe establecer acciones correctivas que estén al alcance de sus posibilidades para mejorar muchos aspectos referentes a brindar un servicio rápido, cumplir con lo que ofrecen, demostrar credibilidad y confianza en todo momento, ofrecer un servicio personalizado y mejorar la apariencia visual de establecimiento, puesto que todos estos aspectos permiten llegar a la calidad del servicio.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- actualidadempresa. (01 de 05 de 2017). *actualidadempresa.com*. Obtenido de <http://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/>
- Álvarez, G. M. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas .
- Caurin, J. (06 de 06 de 2018). *emprendepyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/politicas-de-recursos-humanos.html#:~:text=Las%20políticas%20de%20recursos%20humanos%20son%20todas%20las%20directrices%20marcadas,y%20comportamiento%20de%20los%20empleados.>
- Duque Oliva, E. J., & Chaparro Pinzón, C. R. (29 de 11 de 2017). Obtenido de <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2012v10n16.1168>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*. Universidad Nacional de Colombia., 17.
- González, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.
- González, M., Zurita, E., & Zurita, M. (2017). *El Modelo Servqual Y Su Incidencia En El Nivel De Satisfacción De La Carrera De Economía De La Universidad Nacional De Chimborazo*. Chimborazo.
- Haro Sosa, G. L. (06 de 2017). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6745/1/20T00853.pdf>
- Hernández Salazar, P. (2011). *revista.ucm.es*. Recuperado el 04 de 2019, de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj83tyj98DhAhVHyIsBHf6QAZgQFjAAegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Frevistas.ucm.es%2Findex.php%2FDCIN%2Farticle%2Fdownload%2F36463%2F35311&usg=AOvVaw1NFJSAICyakM791odUUDT8>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2002). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: McGraw Hill Education.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios - conceptos, estrategias y casos*. Mexico: Cengage Learning.
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*. España: Editorial Paidós SAICF.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios* . México: Pearson Educación.
- Matsumoto Nishizawa, R. (09 de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *PERSPECTIVAS*, 181-209.
- Montecinos, J. P. (2006). ROL DE LAS EXPECTATIVAS EN EL JUICIO DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO. *Límite. Revista de Filosofía y Psicología*, 195-214.
- Ortiz Udeo, A. F. (2017). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26290/1/34%20GIS.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de calidad del servicio y su Implicaciones para la investigación futura. *Revista de Marketing, núm. 49,*, p. 41-50.
- R&M Consultoría y Capacitación Empresarial*. (15 de 11 de 2018). Obtenido de https://www.fircon-consultores.com/web/blog/la_prestacion_de_servicios/6/24
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México: Mc Graw Hill.
- THEMEXPOSE, & RESOURCE, F. D. (2016). *iso9000calidad.blogspot.com*. Obtenido de <http://iso9000calidad.blogspot.com/2015/10/servicio-al-usuario-tipos-de-cliente-y.html>
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 63-84.

Urbina Garcia, J. (19 de 05 de 2014). Obtenido de https://prezi.com/hkx_x2gjuzea/administracion-del-sistema-de-entrega-del-servicio/

Vargas, & Aldana, d. V. (2014). *Calidad y servicio, concepto y herramientas*. Colombia: Ecoe Ediciones.

ZEITHAML, BITNER, & GREMLER. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

VII. ANEXOS

Anexo 1: Acta de predefensa



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y MARKETING

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: ACOSTA BRAVO MARYURY DAYANA

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401739388

NIVEL/PARALELO: TITULACIÓN

PERIODO ACADÉMICO: Nov 2020 Mar 2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y EXTERNO DE EDUCACIÓN INICIAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA VICENTE FIERRO, SEDE 2"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER

LECTOR: MSC. CAHUASQUI CEVALLOS EDWIN MARCELO

ASESOR: MSC. QUINDE SARI FREDDY RICHARD

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del Informe de Investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: VIRTUAL **AULA:** VIRTUAL

FECHA: Jueves, 18 de marzo de 2021

HORA: 8H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 4,80

2) Trabajo escrito 2,30

Nota final de PRE DEFENSA 7,10

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su Informe de Investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 18 de marzo de 2021**

FERNANDO
JAVIER
VILLARREAL
SALAZAR

Firmado digitalmente por FERNANDO
JAVIER VILLARREAL SALAZAR
DN: cn=FERNANDO JAVIER
VILLARREAL SALAZAR, o=UNIVERSIDAD
ESTADUAL DEL CARCHI, ou=UNIVERSIDAD
ESTADUAL DEL CARCHI, ou=UNIVERSIDAD
ESTADUAL DEL CARCHI, ou=UNIVERSIDAD
ESTADUAL DEL CARCHI
Motivo: Soy el autor de este documento.
Último:
Fecha: 2021.03.23 17:44:00.00

MSC. VILLARREAL SALAZAR FERNANDO JAVIER

PRESIDENTE



Firmado digitalmente por
1709123788 FREDDY
RICHARD QUINDE
SARI

MSC. QUINDE SARI FREDDY RICHARD

TUTOR



Firmado digitalmente por
EDWIN MARCELO
CAHUASQUI
CEVALLOS

MSC. CAHUASQUI CEVALLOS EDWIN MARCELO

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Evaluación abstract



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Maryury Dayana Acosta Bravo DATE: 14 de abril de 2021				
TOPIC: " Prestación del servicio y satisfacción del usuario interno y externo de Educación Inicial en la Unidad Educativa Vicente Fierro, Sede 2."				
REMARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED			
	TOTAL 9			



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Maryury Dayana Acosta Bravo

Fecha de recepción del abstract: 14 de abril de 2021

Fecha de entrega del informe: 14 de abril de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



EDISON BOANERGES
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3: Formulario 001: prestación del servicio



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
 Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial
 Escuela de Administración de Empresas y Marketing



Objetivo: Recopilar información para analizar la prestación del servicio y satisfacción del usuario interno y externo de Educación Inicial en la Unidad Educativa Vicente Fierro.

FORMULARIO 001

INDICACIONES:

Lea detenidamente cada uno de los enunciados, luego marque con una X, según su criterio. La información recopilada es de carácter confidencial, será utilizada únicamente para fines académicos.

DATOS GENERALES:

Categoría del informante:

Directivo ()

Auxiliar de servicio ()

Docente ()

Padre de familia ()

Genero:

Masculino ()

Femenino ()

Otro ()

DESARROLLO:

La información será medida en escala de 1 a 5; siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.	1	2	3	4	5
Entrega del servicio					
1. Comprende las necesidades de los usuarios					
2. El tiempo de atención que brinda la U.E.V.F. es adecuado					
3. La U.E.V.F. muestra a sus clientes que realiza el servicio sin errores					
4. La U.E.V.F. ofrece atención personalizada					
5. La U.E.V.F. realiza bien el servicio desde el primer momento de la atención					
Diseño y estándares de servicio					
6. La U.E.V.F. cuenta con instalaciones adecuadas					
7. La apariencia de la U.E.V.F. es adecuada para la prestación del servicio					
8. Se siente seguro del servicio sé que presta en la U.E.V.F.					
Políticas Recursos Humanos					
9. La U.E.V.F. resuelve inconvenientes con el usuario					
10. La U.E.V.F. siempre responde preguntas o inquietudes del usuario					
11. La U.E.V.F. siempre está dispuesta a ayudar y responder al usuario					
12. Brinda constantemente una actitud amable					
Comunicación Integral del servicio					
13. La U.E.V.F. cumple lo que ofrece					
14. La U.E.V.F. transmite confianza					
15. Toma en cuenta los intereses del usuario					
Expectativa establecimiento-usuario					
16. La U.E.V.F. da una atención personalizada					
17. Cuenta con horarios convenientes para atención a los usuarios					
18. Las instalaciones de La U.E.V.F. son visualmente atractivas					

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Formulario 002: satisfacción del usuario



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial
Escuela de Administración de Empresas y Marketing



Objetivo: Recopilar información para analizar la prestación del servicio y satisfacción del usuario interno y externo de Educación Inicial en la Unidad Educativa Vicente Fierro.

FORMULARIO 002

INDICACIONES:

Lea detenidamente cada uno de los enunciados, luego marque con una X, según su criterio. La información recopilada es de carácter confidencial, será utilizada únicamente para fines académicos.

DATOS GENERALES:

Categoría del informante:

Directivo ()

Auxiliar de servicio ()

Docente ()

Padre de familia ()

Genero:

Masculino ()

Femenino ()

Otro ()

DESARROLLO:

La información será medida en escala de 1 a 5; siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.	1	2	3	4	5
Elementos tangibles					
1. Las instalaciones físicas de la U.E.V.F. son cómodas y visualmente atractivas					
2. El personal de servicio tiene indumentaria adecuada para realizar sus labores					
3. Las instalaciones de la U.E.V.F. cuentan con señalética adecuada para el usuario					
4. Las docentes de la U.E.V.F. están capacitadas para atender a los padres de familia de forma adecuada					
Fiabilidad					
5. El personal muestra interés en solucionar un problema dentro de la U.E.V.F.					
6. El personal realiza bien su trabajo a la primera vez					
7. El servicio recibido satisface las necesidades de los padres de familia dentro de la U.E.V.F.					
Capacidad de respuesta					
8. El personal informa de manera oportuna cuando se va a realizar algún evento o actividad					
9. El personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios cuando tienen algún inconveniente					
10. El personal siempre está dispuesto a escuchar cualquier inquietud que tenga el padre de familia					
Seguridad					
11. El comportamiento del personal transmite confianza a los padres de familia.					
12. Los padres de familia se sienten seguros con el trato que reciben del personal de la U.E.V.F.					
13. El personal de servicio siempre es amable con los usuarios					
14. El personal tiene conocimientos suficientes para responder inquietudes de los padres de familia					
Empatía					
15. El personal brinda atención individualizada a cada padre de familia					
16. El personal muestra interés en mejorar la atención hacia los padres de familia					
17. El personal comprende las necesidades específicas de todos los padres de familia.					

Gracias por su colaboración

Anexo 5: Análisis factorial

Tabla 7. KMO y prueba de Bartlett (satisfacción/percepción)

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,892
Chi-cuadrado aproximado		1544,932
Prueba de esfericidad de Bartlett	GI	136
	Sig.	,000

Fuente: Base de datos SPSS

Tabla 8. Varianza total explicada para el Análisis Factorial

Componente	Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	9,935	58,440	58,440	3,184	18,727	18,727
2	1,552	9,131	67,570	3,115	18,321	37,048
3	,944	5,552	73,123	2,751	16,185	53,233
4	,757	4,454	77,577	2,480	14,587	67,820
5	,673	3,961	81,537	2,332	13,717	81,537

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: base de datos SPSS

Tabla 9. Reducción de Factores

Dimensiones	Componente				
	1	2	3	4	5
Se sienten seguros con el trato que reciben del personal de la U.E.V.F.	,849				
El personal muestra interés en mejorar la atención	,702				
El servicio recibido satisface las necesidades dentro de la U.E.V.F.	,585				
El personal está dispuesto a ayudar a los usuarios cuando tienen algún inconveniente	,577				
El personal está capacitado para atender de forma adecuada	,553				
Las instalaciones cuentan con señalética adecuada para el usuario	,786				
Las instalaciones físicas son cómodas y visualmente atractivas	,748				
El personal tiene indumentaria adecuada para realizar sus labores	,678				
El personal está dispuesto a escuchar cualquier inquietud	,520				
El personal brinda atención individualizada a cada padre de familia		,845			
El personal informa de manera oportuna cuando se va a realizar algún evento o actividad		,666			
El comportamiento del personal transmite confianza		,594			
El personal comprende las necesidades específicas del usuario		,570			
El personal es amable con los usuarios			,835		
El personal tiene conocimientos suficientes para responder inquietudes			,794		
El personal muestra interés en solucionar un problema					,811
El personal realiza bien su trabajo a la primera vez					,797

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Fuente: base de datos SPSS

Anexo 6: Brecha del servicio

Tabla 10. Percepciones - Expectativas

Dimensión	Ítems	Percepciones	Expectativas
Elementos tangibles	Las instalaciones físicas son cómodas y visualmente atractivas	3,64	4,83
	El personal tiene indumentaria adecuada para realizar sus labores	3,81	5
	Las instalaciones cuentan con señalética adecuada para el usuario	3,61	4
	El personal está capacitado para atender de forma adecuada	4,1	4
Fiabilidad	El personal muestra interés en solucionar un problema	3,97	4,17
	El personal realiza bien su trabajo a la primera vez	4,11	4,67
	El servicio recibido satisface las necesidades dentro de la U.E.V.F.	4,1	4,83
Capacidad de respuesta	El personal informa de manera oportuna cuando se va a realizar algún evento o actividad	4,11	4,83
	El personal está dispuesto a ayudar a los usuarios cuando tienen algún inconveniente	3,98	4,67
	El personal docente está dispuesto a escuchar cualquier inquietud	4,15	4,5
Seguridad	El comportamiento del personal transmite confianza	4,25	4,83
	Se sienten seguros con el trato que reciben del personal de la U.E.V.F.	4,13	4,67
	El personal es amable con los usuarios	4,2	4,67
	El personal tiene conocimientos suficientes para responder inquietudes	4,25	5
Empatía	El personal brinda atención individualizada a cada padre de familia	3,96	4,33
	El personal muestra interés en mejorar la atención	4,2	1
	El personal comprende las necesidades específicas del usuario	4,09	4

Fuente: base de datos SPSS

Tabla 11. Brechas, diferencia percepciones (-) expectativas

Dimensiones	Promedio Percepciones	Promedio Expectativas	Brecha
Elementos tangibles	3,79	4,46	-0,67
Fiabilidad	4,06	4,56	-0,50
Capacidad de respuesta	4,06	4,67	-0,60
Seguridad	4,21	4,79	-0,59
Empatía	4,08	3,11	0,97

Fuente: base de datos SPSS