



## Calidad de atención al cliente en la educación básica superior

*Quality of customer service in higher basic education*

Qualidade do serviço ao cliente no ensino superior básico

**Valeria Cevallos<sup>1</sup>**

Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo – Manabí, Ecuador

 <https://orcid.org/0009-0009-6304-6819>

vcevallos\_1690@hotmail.com (correspondencia)

**Martha Escobar**

Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo – Manabí, Ecuador

 <https://orcid.org/0000-0002-1939-448X>

martha.escobar@hum.unrc.edu.ar

DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.05v.009>

Recibido: 27/08/2023 Aceptado: 10/11/2023 Publicado: 20/11/2023

### PALABRAS CLAVE

atención al cliente,  
calidad, satisfacción de  
clientes, servicio  
educativo.

**RESUMEN.** La calidad de servicios en educación es fundamental para garantizar un aprendizaje efectivo y satisfactorio, promoviendo el desarrollo integral de los estudiantes. El artículo tuvo como objetivo diagnosticar la calidad de atención al cliente en la Unidad Educativa Particular “Internacional Puerto de Manta”. La investigación tuvo un enfoque mixto, que integró procesos sistemáticos, empíricos y analíticos. Se aplicó el instrumento SERVQUAL a 233 clientes (internos y externos) de la institución; se identificaron las cinco dimensiones: “Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía”; con 22 ítems. Los resultados indicaron que la percepción de la atención al cliente era positiva, en todas las dimensiones. En conclusión, todas las dimensiones tuvieron una alta puntuación que implica satisfacción de los usuarios, por lo tanto, la institución demuestra tener una planificación educativa actualizada y pertinente a los avances y requerimientos de la sociedad. Además, cuenta con personal capacitado y con conocimientos para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje. También dispone de recursos tecnológicos y materiales que facilitan el desarrollo eficiente de los procesos educativos y administrativos.

### KEYWORDS

customer service, quality,  
customer satisfaction,  
educational service.

**ABSTRACT.** The quality of services in education is fundamental to guarantee effective and satisfactory learning, promoting the integral development of students. The objective of this article was to diagnose the quality of customer service at the Unidad Educativa Particular “Internacional Puerto de Manta”. The research had a mixed approach, integrating systematic, empirical and analytical processes. The SERVQUAL instrument was applied to 233 customers (internal and external) of the institution; the five dimensions were identified: “Tangible Elements, Reliability, Responsiveness, Security, Empathy”; with 22 items. The results indicated that the perception of customer service was positive in all dimensions. In conclusion, all the dimensions had a high score

<sup>1</sup> Magíster en Gerencia de la Calidad e Innovación por la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.



which implies user satisfaction; therefore, the institution demonstrates to have an educational planning updated and relevant to the advances and requirements of society. In addition, it has trained and knowledgeable personnel to carry out the teaching-learning process. It also has technological resources and materials that facilitate the efficient development of educational and administrative processes.

## PALAVRAS-CHAVE

atendimento ao cliente, qualidade, satisfação do cliente, serviço educativo.

**RESUMO.** A qualidade dos serviços na educação é fundamental para garantir uma aprendizagem eficaz e satisfatória, promovendo o desenvolvimento integral dos alunos. O objetivo do artigo foi diagnosticar a qualidade do atendimento ao cliente na Unidade Educativa Particular “Internacional Puerto de Manta”. A investigação teve uma abordagem mista, integrando processos sistemáticos, empíricos e analíticos. O instrumento SERVQUAL foi aplicado a 233 clientes (internos e externos) da instituição; foram identificadas as cinco dimensões: “Elementos Tangíveis, Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Segurança, Empatia”; com 22 itens. Os resultados indicaram que a percepção do serviço ao cliente foi positiva em todas as dimensões. Em conclusão, todas as dimensões tiveram uma pontuação elevada, o que implica a satisfação do utilizador, pelo que a instituição demonstra ter um planeamento educativo atualizado e relevante para os avanços e exigências da sociedade. Além disso, dispõe de pessoal formado e capacitado para realizar o processo de ensino-aprendizagem. Também dispõe de recursos tecnológicos e materiais que facilitam o desenvolvimento eficiente dos processos educacionais e administrativos.

## 1. INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad ha sufrido importantes cambios a lo largo de la historia. La determinación de lo que se considera calidad depende del objetivo específico que se persiga y está estrechamente entrelazada con otros criterios como la eficiencia, la eficacia, el desempeño y las preocupaciones relacionadas con la productividad (Jaen & Solano, 2019). Tiene como finalidad la mejora continua, satisfacción de clientes, diferenciación de la competencia, reducción de costos, cumplimiento de estándares, entre otros aspectos, que benefician la gestión de toda institución (Sánchez, 2015). Requiere de la “articulación de los diferentes métodos, recursos, personas, insumos que como resultado de su articulación generan unos resultados asociados con el uso racional de los recursos y se tiene como propósito la consecución de la satisfacción de los clientes” (Fontalvo et al., 2012, p.168).

En el ámbito de la educación, es importante distinguir el concepto de calidad de su aplicación en sectores y organizaciones empresariales. Esto se debe a que la educación concede la mayor importancia al aspecto humano (Salazar & Cabrera, 2018). A nivel internacional, la naturaleza competitiva del sector educativo impulsa a las instituciones educativas a esforzarse constantemente por mejorar sus procesos. El objetivo final es proporcionar una formación de alta calidad que impacte positivamente en la sociedad en su conjunto (Conde & González, 2018). En consecuencia, las organizaciones educativas se ven obligadas a integrar mejoras en el servicio al cliente en sus operaciones, con el fin de cumplir y superar las expectativas de sus partes interesadas.

En el contexto de América Latina, los sistemas educativos han evidenciado sus carencias en los diferentes países; no se puede subestimar la importancia de la educación de calidad para el avance y la prosperidad de las naciones, ha surgido como un factor crítico en el camino hacia el desarrollo (Salas et al., 2022). A pesar de los esfuerzos concertados realizados por las autoridades y las partes interesadas, es evidente que todavía queda un largo camino por recorrer para lograr los resultados deseados. La desigualdad en la accesibilidad a Internet afecta la distribución de estrategias y recursos, perjudicando a los sectores vulnerables y de bajos ingresos, lo cual repercute en la satisfacción de los estudiantes (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020).

La relevancia del conocimiento en la sociedad moderna hace que los sistemas educativos sean importantes para el Estado, que propone políticas públicas para mejorar la calidad educativa. De acuerdo con Mollis (2014) para responder a las demandas actuales las instituciones educativas deben aprender para innovar, recrear, investigar, mejorar la organización y la cultura en general, lo cual, es posible mediante sistemas de gestión de la calidad educativa.

Los estándares de calidad educativa sirven como pautas para mejorar los resultados en el campo de la educación. Cada país tiene su propio conjunto único de políticas y estándares que dictan cómo funcionan sus sistemas educativos. Por ejemplo, López et al. (2020) analizan el caso de Finlandia, un país que ha optado por adoptar un enfoque educativo más flexible y liberal, en lugar de depender de políticas estrictas e inflexibles. En Hong Kong se han implementado normativas a lo largo del tiempo, las cuales, son evaluadas para la mejora continua. México, por su parte, cuenta con sistemas de calidad que buscan una evaluación continua para atender las necesidades y mejorar el ambiente escolar.

El gobierno del Ecuador enfatiza y destaca la importancia crucial de la educación como factor clave para lograr la igualdad, la inclusión y la prosperidad para todas las personas que residen en el país. Al mismo tiempo, otorga derechos y responsabilidades a todas las entidades sociales involucradas en el sistema educativo nacional. Además, según el apartado 27 de la Constitución de la República (2008), se prevé que la educación en el Ecuador sea de calidad excepcional y se imparta con compasión. En términos de calidad, esto implica la presencia de procesos, mecanismos y procedimientos técnicos bien ejecutados.

La educación es un bien de orden público normado; Vargas (2021) identificó que numerosas instituciones adhieren a los procesos establecidos y aseguran la calidad de sus servicios. Innovan constantemente en sus métodos educativos, fomentan una cultura de mejora continua y agregan valor a quienes recurren a sus servicios. Sin embargo, existen ciertas instituciones que incumplen los lineamientos marcados por el Ministerio de Educación en el Ecuador. A lo largo de la historia, la educación pública ha sido incapaz de satisfacer las necesidades y expectativas que los padres tienen sobre sus hijos, llevándolos a optar por establecimientos educativos privados. En este sentido, la Ley Orgánica de Educación Intercultural (2011), busca asegurar que las instituciones educativas, tanto públicas como privadas, conserven altos estándares de calidad en la gestión, el aprendizaje y el desempeño de todos los actores educativos.

Los establecimientos educativos se constituyen en organizaciones con características complejas y dinámicas que enmarcan procesos de carácter social para el logro de objetivos comunes (Cerdas-Montano et al., 2017). La calidad en estos establecimientos se refleja dentro y fuera del plantel; por este motivo, es importante estudiar las causas que conllevan a desestimar la calidad en su desempeño, analizar los factores que afectan sus prácticas, para así estructurar un sistema que promueva una filosofía de servicio con excelencia (Siñani, 2021).

En Ecuador, la responsabilidad de supervisar la educación pública ha sido históricamente confiada a personas sin formación docente formal (Restrepo & Orosz, 2021). Esta falta de reconocimiento del carácter especializado de la administración educativa ha resultado en el desarrollo de una mentalidad burocrática dentro de ciertos sectores. Superar estos obstáculos es crucial si queremos modernizar con éxito el sistema educativo (Pérez, 2020). El sistema educativo público enfrenta desafíos en términos de calidad y acceso, lo que ha llevado a una demanda de alternativas educativas (Torres et al., 2021). La educación particular ofrece a las familias la posibilidad de elegir entre una variedad de enfoques pedagógicos, programas académicos y recursos educativos

que pueden adaptarse a las necesidades individuales de los estudiantes. Además, a menudo se asocia con una mayor calidad y atención personalizada.

En la provincia de Manabí, específicamente en la ciudad de Manta, las unidades educativas particulares tienen un papel importante y tratan de agregar valor a los servicios educativos. Este tipo de entidades, cuentan con planes de estudio que brindan contenidos extras, a la planificación curricular de las instituciones públicas, como ejemplo: clases de canto, música, pintura, danza, teatro, computación, idiomas y otras actividades, desde los primeros niveles. Sin embargo, pocas entidades se preocupan de medir la calidad de los servicios que ofrecen.

Al respecto, Loo y Henríquez (2020) identificaron que la Unidad Educativa Rubén Darío de la ciudad de Manta, tenía pocas políticas de calidad, objetivos, organigramas, visión y misión difusas, que afectan la gestión en general. Según afirman, un sistema de calidad sirve como un instrumento valioso que permite alcanzar estándares académicos superiores. Para mejorar la administración escolar, agilizar los procedimientos de trabajo, optimizar la eficacia de los procesos, fomentar un liderazgo efectivo y promover mejoras continuas, presentan un conjunto de estipulaciones que en última instancia contribuyen a la calidad general de la experiencia educativa y la satisfacción de sus beneficiarios.

Bravo y Avilés (2020) destacaron la importancia de la autonomía y la gestión del talento humano en relación con la calidad de la atención al cliente. Sugirieron además el establecimiento de un departamento de gestión de calidad dedicado, que sería responsable de evaluar y medir los procedimientos tanto administrativos como académicos. Este departamento tendría como objetivo mejorar la utilización de los recursos y mantener indicadores de gestión eficaces. Garibaldi-Alcivar (2017) en su estudio tuvo como hallazgo clave la falta de un control robusto de aseguramiento de la calidad en los establecimientos de educación secundaria del cantón Santa Ana, provincia de Manabí. Esta deficiencia se atribuyó a la ausencia de manuales de procedimiento y mecanismos establecidos para cada proceso.

### Fundamentos teóricos

El concepto de calidad educativa está determinado por una serie de requisitos y rasgos específicos que deben cumplirse, por ser parte integrante de un marco preestablecido que potencia su esencia académica. Quintana (2018) asevera que esta noción está estrechamente entrelazada con el desempeño y administración de las instituciones educativas en su día a día. En consecuencia, las organizaciones deben considerar cuidadosamente la manera en que entregan y brindan sus servicios educativos, ya que de ello dependen los niveles de satisfacción de administradores, educadores, estudiantes, padres y otras partes interesadas (Pham et al., 2019).

La práctica de la gestión de la calidad no debe limitarse a la mera aplicación de técnicas y procedimientos para evaluar el desempeño laboral, más bien, debería verse como un medio para fomentar y fortalecer el valor intrínseco de los individuos (Abbas, 2020). La satisfacción derivada del trabajo bien hecho debe ser el foco principal, en lugar de una lista de verificación de tareas realizadas para cumplir con las expectativas gerenciales (Alles, 2019).

A lo largo de la historia, el concepto de servicio al cliente ha estado arraigado en la sociedad humana. Desde la antigüedad, los individuos se han esforzado por satisfacer sus necesidades mediante la producción y el intercambio de bienes y servicios (Ming et al., 2019). A pesar de los desafíos enfrentados y las circunstancias imperantes, el objetivo final siempre ha sido satisfacer las necesidades y expectativas del cliente (Siguenza et

al., 2020). La satisfacción de estas necesidades siempre ha sido de suma importancia, superando cualquier factor externo que pueda obstaculizar el proceso.

Según Gil (2020) a lo largo del tiempo, estos procedimientos han sufrido mejoras y perfeccionamientos, y ahora giran principalmente en torno al concepto de oferta y demanda. La manera en que este proceso se integra perfectamente es la clave para distinguir entre la mera ejecución y la verdadera comprensión; pone un énfasis significativo en establecer conexiones duraderas y brindar un servicio integral (Guo et al., 2020), con el objetivo de cumplir con cada requisito de servicio del cliente, disminuyendo así su inclinación a dispersar sus asuntos entre múltiples instituciones.

Por su lado, López (2020) define la atención al cliente como una amplia gama de tácticas y esfuerzos implementados por una empresa con el objetivo de superar a sus competidores en la satisfacción de las demandas y deseos de sus clientes externos. Un nivel excepcional de servicio implica brindar servicios de primer nivel y reconocer que cada decisión, acción o falta de ella tomada por la organización, de principio a fin, tiene una influencia directa en el servicio final recibido por el cliente.

Empresas e instituciones han ideado diversas técnicas para medir la calidad de sus servicios y evaluar los niveles de satisfacción de sus clientes. Uno de esos métodos es la herramienta SERVQUAL, creada en el 92 por Zeithaml, Parasuraman y Berry (Molina, 2019). Esta herramienta tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio ofrecido por las organizaciones mediante la evaluación de factores clave que determinan las dimensiones del servicio. Su objetivo es optimizar la calidad del servicio a través de un instrumento estandarizado, flexible y adaptable que pueda adaptarse para satisfacer las necesidades únicas de cada entidad. La herramienta SERVQUAL utiliza una escala de respuesta múltiple, lo que permite a las organizaciones comprender y satisfacer mejor las expectativas de los clientes en relación con sus servicios.

En el contexto educativo, sostienen Napitupulu et al. (2018) que dividir el servicio de calidad en subtemas o dimensiones se considera el enfoque más preciso para su medición, ya que el método antes mencionado está estructurado y diseñado con cinco dimensiones, que constan en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Dimensiones del modelo SERVQUAL*

<b>Dimensión</b>	<b>Criterio</b>
<b>Elementos tangibles</b>	Hace hincapié en los objetos físicos, instalaciones y servicios de apoyo disponibles para los estudiantes, así como al personal encargado de brindar esos servicios.
<b>Fiabilidad</b>	Se refiere a la ejecución efectiva de los conocimientos, habilidades y servicios con confianza, precisión y consistencia.
<b>Capacidad de respuesta</b>	Se trata sobre la rapidez y disposición para ayudar y orientar al usuario de manera oportuna, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y expectativas.
<b>Seguridad</b>	Se refiere al grado de confianza que los usuarios tienen en recibir apoyo y asistencia en situaciones críticas o difíciles, brindando certeza y protección.
<b>Empatía</b>	Este parámetro indica la percepción del usuario hacia los empleados que ofrecen un producto o servicio, demostrando comprensión y consideración hacia las necesidades del usuario, generando una conexión emocional y una experiencia satisfactoria.

*Nota.* Información adaptada de las investigaciones de Salazar y Sánchez (2019); Amaro (2022).



La Unidad Educativa Particular "Internacional Puerto de Manta" es una institución educativa que ofrece servicios completos de educación desde el nivel inicial hasta el tercer año de bachillerato. Actualmente cuenta con 210 estudiantes y es reconocida por su contribución académica, tecnológica y social a nivel local. Sin embargo, la institución carece de una propuesta para mejorar la calidad de la atención al cliente y no utiliza modelos de medición de calidad y atención al cliente.

Durante la investigación inicial se identificaron algunas debilidades. Las acciones de formación profesional no tienen en cuenta las necesidades específicas de la institución. Aunque existen pautas para la comunicación de aspectos académicos y administrativos, hay deficiencias en la información y comunicación entre las personas involucradas en los diferentes procesos.

El seguimiento de las actividades de apoyo y orientación pedagógica no se ajusta completamente a la planificación establecida. Los profesores carecen de empatía y no brindan una atención personalizada, mostrando poca preocupación por las necesidades de los estudiantes. Además, la institución no reconoce ni aborda adecuadamente las expectativas y satisfacción de los estudiantes, lo que resulta en una calidad de atención deficiente. Surgiendo como interrogante: ¿Cómo mejorar la calidad de atención al cliente en la Unidad Educativa Particular Internacional Puerto de Manta?

El objetivo de la investigación fue diagnosticar la calidad de atención al cliente en la Unidad Educativa Particular Internacional Puerto de Manta. A partir del diagnóstico se propusieron estrategias de mejora, que identifican áreas de oportunidad, implementación de estrategias efectivas y seguimiento de resultados para garantizar una experiencia satisfactoria para los clientes.

## 2. MÉTODO

Se empleó un enfoque de investigación mixto que combinó métodos sistemáticos, empíricos y analíticos para evaluar los niveles de satisfacción de los clientes. Se utilizaron técnicas cuantitativas, como encuestas, para obtener datos numéricos, además de llevar a cabo un análisis e interpretación cualitativa. Según Hernández et al. (2014) este enfoque implica la recolección y análisis tanto de datos cuantitativos como cualitativos, integrándolos y discutiéndolos conjuntamente para obtener conclusiones basadas en toda la información recopilada.

Esta investigación se sustenta en el paradigma positivista, ya que se basa en el análisis de datos para generar conocimiento. Según Ricoy (2016) el positivismo surgió como un modelo de investigación en las ciencias físicas y naturales, y posteriormente se adoptó en las ciencias sociales.

La investigación fue de campo, de acuerdo con Baena (2014) es un enfoque de investigación que se realiza directamente en el entorno o contexto en el que ocurren los fenómenos o eventos que se están estudiando. Implica recolectar datos de primera mano, con la finalidad de obtener información detallada y específica sobre un tema o problema específico. Además, fue de tipo descriptiva ya que según Tacillo (2016) esta tiene como objetivo principal describir de manera objetiva y sistemática las características, propiedades y comportamientos de un fenómeno o grupo de personas.

Por último, fue propositiva, puesto busco proponer soluciones o mejoras a problemas o situaciones específicas. Afirman Ramos et al. (2018) que esta se centra en la generación de conocimiento que pueda ser aplicado en la práctica para resolver problemas concretos; su objetivo es generar cambios o mejoras prácticas y tangibles en un contexto específico.

Se desarrolló en la Institución Educativa Particular "Internacional Puerto de Manta", ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador. La población estuvo conformada por los clientes internos (23) y externos (210), en total 233 individuos.

El estudio se realizó en dos fases. En la fase inicial, la calidad de los servicios se evaluó utilizando el modelo SERVQUAL. Este modelo consta de cinco dimensiones y un total de 22 ítems. Las dimensiones incluyen "Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía". Cada dimensión se mide mediante una escala Likert, que va desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo) tomando como referencia el modelo ya validado utilizado previamente por la investigación de (Salazar & Sánchez, 2019).

El procedimiento para la recolección de datos consistió en la socialización con padres, estudiantes, docentes y administrativos sobre el proceso investigativo, posterior aplicó la encuesta mediante el uso de la plataforma digital *Google Forms*, que permitió llegar a la muestra y obtener los resultados sobre la satisfacción de los clientes.

En la segunda etapa, se diseñaron estrategias que responden a las dimensiones y necesidades de mejora continua de la institución educativa, la cual se resume en un plan de acción que especifica las actividades, plazos, recursos e inversión tentativa

### 3. RESULTADOS

#### Diagnóstico de la calidad de la atención al cliente

Se presentan los resultados del Diagnóstico de la calidad de la atención al cliente en la Unidad Educativa Particular "Internacional Puerto de Manta". Para llevar a cabo este análisis, se utilizó el modelo SERVQUAL, una reconocida herramienta de medición que evalúa la calidad percibida por los clientes en base a cinco dimensiones. A través de este estudio, se busca identificar fortalezas y áreas de mejora en la atención al cliente, brindando así una base sólida para implementar estrategias y acciones que contribuyan a la excelencia en el servicio educativo. A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos y se ofrecerán recomendaciones clave para elevar la calidad de la atención al cliente en la institución.

Tabla 2

## Dimensión elementos tangibles

ITEMS	Muy de acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Muy en Desacuerdo	
	Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje	
	CI	CE	CI	CE	CI	CE	CI	CE	CI	CE
1. ¿La institución posee equipos de aspecto moderno?	56%	29%	26%	40%	9%	29%	0%	2%	9%	0%
2. ¿Las instalaciones de la institución son visualmente atractivas?	60%	32%	22%	45%	9%	18%	0%	4%	9%	1%
3. ¿La infraestructura de la institución es adecuada para desarrollar un ambiente seguro?	70%	43%	22%	39%	0%	17%	4%	0%	4%	1%
4. ¿El personal de la institución se encuentra bien presentado en cuanto uniforme y estética general?	57%	53%	26%	38%	13%	7%	0%	1%	4%	1%

*Nota.* Preguntas tomadas del modelo de Salazar y Sánchez (2019), resultados a partir de las respuestas de los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Particular Internacional Puerto de Manta.

En general, los datos sugieren que la mayoría de los clientes internos (CI) y externos (CE) tienen una percepción positiva sobre la dimensión de elementos tangibles en la Unidad Educativa Particular Internacional Puerto de Manta. La Tabla 2 muestra que la mayoría considera que la institución educativa posee equipos de aspecto moderno, que las instalaciones son visualmente atractivas, brinda las condiciones seguras y el personal se encuentra bien presentado en cuanto uniforme y estética. Esto demuestra que la organización se preocupa por formar una imagen positiva, realizar la inversión y mantenimientos necesarios, para brindar comodidad y tranquilidad, tanto a estudiantes como a docentes, lo que favorece la concentración y el rendimiento académico de proceso enseñanza aprendizaje.

Sin embargo, existe un número considerable de clientes externos que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual, implica que no reconocen que la imagen e instalaciones cumplen con sus expectativas y aún requieren mejoras.

En un entorno educativo cada vez más competitivo, contar con elementos tangibles de calidad puede ayudar a una institución a destacarse y diferenciarse de otras. Esto es especialmente relevante para atraer a estudiantes y padres de familia, que buscan una educación de alto nivel y que valoran los aspectos visuales y materiales de las instalaciones educativas.



Tabla 3

## Dimensión fiabilidad

ITEMS	Muy de acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Muy en Desacuerdo	
	Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje	
	CI	CE	CI	CE	CI	CE	CI	CE	CI	CE
5. ¿El servicio educativo que brinda la institución es adecuado para continuar con el proceso de formación profesional?	83%	46%	13%	41%	4%	11%	0%	1%	0%	1%
6. ¿Los horarios de clase, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares se cumplen de acuerdo con la planificación?	65%	43%	18%	43%	4%	12%	4%	1%	9%	1%
7. ¿Los servicios complementarios de educación (secretaría, biblioteca, bar, etc.) se prestan según las necesidades de estudiantes?	65%	36%	22%	45%	5%	15%	4%	3%	4%	1%
8. ¿El temario de las asignaturas propuesto en la planificación micro curricular se lleva a cabo durante el año escolar?	70%	40%	22%	48%	0%	10%	8%	1%	0%	1%
9. ¿La institución emite documentos legalizados por el estado (boletas de notas, etc.) para mantener una efectiva comunicación de procedimientos y resultados?	70%	48%	17%	41%	0%	10%	4%	0%	9%	1%
10. ¿La institución cuenta con los requisitos y certificaciones necesarios para su funcionamiento?	65%	55%	22%	30%	0%	14%	4%	0%	9%	1%

*Nota.* Preguntas tomadas del modelo de Salazar y Sánchez (2019), resultados a partir de las respuestas de los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Particular Internacional Puerto de Manta.

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 3 acerca de la fiabilidad, la mayoría de los clientes internos y externos coinciden en estar muy de acuerdo y de acuerdo con que el servicio educativo que brinda la institución es adecuado, esto indica que existe un alto nivel de satisfacción. Lo cual implica que los estudiantes, padres de familia y otros actores involucrados en la institución perciben que se cumplen sus expectativas y necesidades educativas.

El hecho de que los clientes internos y externos estén de acuerdo en que se cumple con lo planificado, implica que la institución tiene una capacidad sólida para organizar y ejecutar las actividades educativas de acuerdo con

los objetivos establecidos. Esto muestra una buena gestión y planificación por parte de la institución, lo que contribuye a generar confianza y credibilidad.

El acuerdo de los clientes en que los servicios complementarios son los necesarios, indica que la institución brinda recursos y apoyo adicional que complementan el servicio educativo principal. Estos servicios pueden incluir actividades extracurriculares, programas de tutoría, servicios de orientación, entre otros. La satisfacción en esta área sugiere que se están proporcionando servicios valiosos y relevantes que enriquecen la experiencia educativa.

Los clientes en gran medida están de acuerdo en que se cumple con los temarios y que existe una efectiva comunicación de procedimientos y resultados. Se muestra que la entidad cumple con los contenidos curriculares establecidos y que existe una comunicación clara y transparente entre la institución, docentes y estudiantes. Esto es esencial para garantizar un proceso educativo coherente y una comprensión compartida de los objetivos y resultados esperados. En cuanto a los requisitos y certificaciones son necesarios para su funcionamiento, indica que se cumplen los estándares y regulaciones establecidos por las autoridades competentes. Esto es importante para garantizar la calidad y legalidad de los servicios educativos ofrecidos, generando confianza y seguridad, tanto en los clientes internos como en los externos.

No obstante, existe un porcentaje importante que tienen dudas en cuanto a estos parámetros y no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo, porque no perciben totalmente el cumplimiento y fiabilidad de la organización educativa.

**Tabla 4**

*Dimensión capacidad de respuesta*

ITEMS	Muy de acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Muy en Desacuerdo	
	Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje	
	CI	CE	CI	CE	CI	CE	CI	CE	CI	CE
11. ¿Los docentes siempre están dispuestos a ayudar con las necesidades del estudiantado relacionadas con las actividades formativas (retroalimentación, dudas y resolución de problemas)?	79%	55%	17%	32%	0%	10%	4%	2%	0%	1%
12. ¿El personal administrativo siempre está dispuesto a ayudar con las necesidades de los clientes externos, relacionadas a los servicios educativos prestados? (Colecturía, secretaría, entre otros)	75%	50%	17%	40%	0%	9%	4%	1%	4%	0%
13. ¿El personal aclara las dudas sobre las diferentes actividades (evaluaciones,	74%	48%	13%	40%	0%	10%	4%	1%	9%	1%

fechas especiales) e inquietudes con prontitud?

14. ¿La institución resuelve los problemas de quejas, reclamos, inconformidades dudas y sugerencias de los estudiantes y padres de familia manera rápida y acertada?

66% 42% 17% 40% 4% 16% 4% 1% 9% 1%

*Nota.* Preguntas tomadas del modelo de Salazar y Sánchez (2019), los resultados a partir de las respuestas de los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Particular Internacional Puerto de Manta.

Los resultados de la encuesta presentados en la Tabla 4, muestran que los clientes internos y externos se encuentran en mayor medida satisfechos con la ayuda que prestan los docentes en las necesidades formativas, esto implica que los estudiantes y padres de familia perciben que los docentes están comprometidos y dispuestos a brindar apoyo académico. Esto genera un impacto positivo en el rendimiento académico de los estudiantes, su motivación y desarrollo integral.

La percepción de que el personal administrativo siempre está a disposición en los servicios prestados indica que la institución cuenta con un equipo administrativo eficiente y dispuesto a atender las necesidades y consultas de los estudiantes y padres de familia. La disponibilidad del personal administrativo es fundamental para ofrecer un servicio de calidad y para brindar respuestas oportunas a cualquier requerimiento o consulta.

El hecho de que los estudiantes y padres de familia perciban que los problemas, quejas, reclamos, inconformidades, dudas y sugerencias son resueltos de manera rápida y acertada implica que la institución cuenta con mecanismos efectivos de gestión de conflictos y atención al cliente. Esto demuestra una actitud proactiva y orientada a la solución de problemas, lo que contribuye a generar confianza y satisfacción en los clientes internos y externos. No obstante, existe una minoría de clientes externos que no tienen una opinión clara sobre este tema.

**Tabla 5**

*Dimensión seguridad*

ITEMS	Muy de acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Muy en Desacuerdo	
	Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje	
	CI	CE	CI	CE	CI	CE	CI	CE	CI	CE
15. ¿El personal tiene conocimiento apropiado para responder correctamente dudas y preguntas?	75%	47%	17%	39%	0%	12%	4%	1%	4%	1%
16. ¿El actuar del personal y directivos le inspira confianza para continuar con los servicios que presta la institución educativa?	83%	51%	9%	37%	0%	11%	4%	0%	4%	1%

**17. ¿El personal brinda un trato con cortesía y amabilidad en la institución al momento de prestar los servicios educativos?**

79% 55% 13% 33% 0% 10% 4% 1% 4% 1%

*Nota.* Preguntas tomadas del modelo de Salazar y Sánchez (2019), los resultados a partir de las respuestas de los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Particular Internacional Puerto de Manta.

Los resultados de la encuesta de acuerdo con la Tabla 5 acerca de la seguridad, indican que los clientes internos y externos coinciden en que el personal tiene el conocimiento apropiado. Implica que perciben que los profesionales que trabajan en la institución educativa cuentan con las competencias y habilidades necesarias para brindar un servicio educativo de calidad. Esto genera confianza en la capacidad del personal para cumplir con su rol y contribuir al aprendizaje de los estudiantes.

El acuerdo de los clientes en que el actuar del personal inspira confianza sugiere que la institución ha logrado transmitir una sensación de seguridad y fiabilidad en la ejecución de sus funciones. La confianza es fundamental en el ámbito educativo, ya que permite a los estudiantes y padres de familia tener tranquilidad y creer en la integridad y profesionalismo del personal educativo.

Estuvieron de acuerdo en que se brinda un trato basado en la amabilidad y cortesía al momento de prestar los servicios educativos es una señal positiva de que la institución valora y promueve un ambiente respetuoso y acogedor. Un trato amable y cortés contribuye a generar un clima favorable

No obstante, una mínima parte de los clientes externos no tuvo una opinión clara al respecto, lo cual puede señalar que estos clientes no tienen suficiente información o experiencia para emitir una opinión fundamentada, también, podría indicar que no están completamente satisfechos con el conocimiento, actuar o trato del personal. En este último caso, es importante, que la institución preste atención a esta minoría para identificar las debilidades y plantear posibles áreas de mejora y obtener una respuesta de satisfacción en relación con la seguridad percibida.



Tabla 6

## Dimensión empatía

ITEMS	Muy de acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo		En Desacuerdo		Muy en Desacuerdo	
	Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje	
	CI	CE	CI	CE	CI	CE	CI	CE	CI	CE
18. ¿Los docentes se preocupan por el aprendizaje, fomentan y motivan la participación de los estudiantes?	79%	53%	13%	34%	0%	12%	4%	0%	4%	1%
19. ¿La institución muestra interés en la formación personal e integral de los estudiantes?	74%	52%	9%	37%	4%	9%	4%	1%	9%	1%
20. ¿El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes?	57%	40%	22%	40%	13%	17%	4%	2%	4%	1%
21. ¿Los docentes conocen las necesidades e inquietudes de los estudiantes?	52%	37%	26%	43%	4%	18%	9%	1%	9%	1%
22. ¿Existe atención personalizada por parte del personal administrativo y los docentes cuando se requiere?	70%	45%	17%	39%	0%	14%	4%	0%	9%	2%

*Nota.* Preguntas tomadas del modelo de Salazar y Sánchez (2019), resultados a partir de las respuestas de los clientes internos y externos de la Unidad Educativa Particular Internacional Puerto de Manta.

Según la Tabla 6 donde se presentan los resultados de la encuesta acerca de la dimensión de empatía. La mayoría de los clientes internos y externos valoran que los docentes se preocupan y muestran interés genuino por el aprendizaje y motivan la participación estudiantil en el proceso educativo. Esta actitud evidencia un impacto positivo en la motivación, compromiso y rendimiento de los estudiantes en cada una de las actividades educativas, culturales, sociales y deportivas de la institución. La respuesta positiva de los clientes muestra planificación y desarrollo eficiente de la formación integral que implica y promueve el desarrollo personal, social y emocional de los estudiantes. Por tanto, se evidencia una educación holística que fortalece el crecimiento y bienestar estudiantil.

Los clientes internos y externos también están de acuerdo con que el personal administrativo reconoce las necesidades y los docentes conocen las inquietudes de los estudiantes. Sugiere que la institución tiene mecanismos efectivos para recopilar información y comprender los requerimientos y preocupaciones de los clientes internos. Sin embargo, existe un bajo porcentaje de clientes externos, que tienen una respuesta indecisa (ni de acuerdo, ni en desacuerdo), lo que refleja falta de conocimiento o interacción directa con la institución educativa.



Tabla 7

*Resumen de resultados por dimensiones*

Dimensiones	Media Clientes Internos	Media Clientes Externos	Ponderación
Elementos Tangibles	<b>4,32</b>	<b>4,15</b>	11%
Fiabilidad	4,43	4,27	32%
Capacidad de respuesta	4,47	4,32	22%
Seguridad	4,57	4,35	19%
Empatía	<b>4,31</b>	<b>4,24</b>	16%

En la Tabla 7, se muestra que la dimensión mejor calificada por los clientes internos y externos es la seguridad, lo que implica que la institución les brinda todas las herramientas para sentirse seguros y satisfechos con el servicio educativo. Le siguen las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad. Las dimensiones que obtuvieron un porcentaje inferior, aunque aún superior a 4, son la empatía y los elementos tangibles. Esto señala la necesidad de fortalecer los conocimientos y asegurar un trato apropiado hacia la comunidad educativa. Asimismo, destaca la importancia de la mejora continua en aspectos físicos y modernización.

Todas las dimensiones han tenido una puntuación dentro del parámetro de acuerdo y de satisfacción, lo que evidencia, que la institución si tiene una planificación educativa actualizada y pertinente al avance y requerimientos de la sociedad. Así mismo, el talento humano necesario y con conocimientos para el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje; y, recursos tecnológicos y materiales que permiten el desenvolvimiento eficiente de los procesos educativos y administrativos.

Para clarificar las limitaciones del artículo y proporcionar una visión más completa del estudio, así como resaltar la importancia de los resultados obtenidos, se pueden sugerir los siguientes estudios:

- Estudio cualitativo complementario: Realizar entrevistas o grupos focales con clientes internos y externos para obtener información más detallada sobre las percepciones y experiencias relacionadas con la calidad de atención al cliente en la institución educativa. Esto permitirá capturar matices y brindar un contexto más profundo sobre las fortalezas y áreas de mejora identificadas en el estudio cuantitativo.
- Análisis longitudinal: Realizar un seguimiento a largo plazo de la calidad de atención al cliente en la institución educativa para evaluar si los resultados obtenidos en el estudio actual se mantienen o si cambian con el tiempo. Esto ayudará a determinar la consistencia de los resultados y si las estrategias implementadas para mejorar la calidad de atención al cliente son efectivas a largo plazo.
- Estudio comparativo con otras instituciones educativas: Realizar una comparación detallada de la calidad de atención al cliente en la Unidad Educativa "Internacional Puerto de Manta" con otras instituciones educativas similares en términos de instalaciones, personal, servicios y atención al cliente. Esto proporcionará un marco de referencia más amplio y permitirá identificar áreas en las que la institución pueda aprender de las mejores prácticas de otras organizaciones.



Es importante destacar que los resultados obtenidos en el estudio actual son significativos, ya que demuestran que la institución educativa ha logrado satisfacer las expectativas de los clientes internos y externos en la mayoría de las dimensiones evaluadas. Estos resultados respaldan la reputación de la institución y su compromiso con la calidad en la prestación de servicios educativos. Sin embargo, es necesario realizar estudios adicionales para obtener una comprensión más completa de las limitaciones del estudio actual y para seguir mejorando la calidad de atención al cliente en la institución educativa.

### Propuesta de mejora

A partir de los resultados del diagnóstico, se proponen actividades para cada una de las dimensiones que contribuyan a la satisfacción de los clientes. La Tabla 8, evidencia la propuesta:

**Tabla 8**

#### *Plan de acción de propuesta de mejora*

Estrategias	Actividades	Recursos	Plazos	Inversión
<b>Dimensión Elementos Tangibles</b>	— Evaluación exhaustiva de instalaciones e infraestructura existente.	— Personal de mantenimiento y construcción para realizar las mejoras. — Proveedores y contratistas para la adquisición de materiales y equipo. — Presupuesto para la inversión en mejoras.	— Se asumen 3 meses para todas las actividades.	La inversión dependerá del alcance y la complejidad de las mejoras. Se estima que la inversión total podría oscilar entre \$10.000 y \$20.000.
	— Identificación de áreas y elementos que necesitan mejoras y actualizaciones.			
	— Planificación de presupuesto para la inversión en mejoras.			
	— Adquisición y actualización de equipo y materiales necesarios.			
	— Mejoramiento de infraestructura e instalaciones.			
	— Mejoramiento de señaléticas e información visual para clientes.			
— Desarrollo de campaña de comunicación y promoción de mejoras realizadas.				
<b>Dimensión Fiabilidad</b>	— Análisis detallado de procesos y procedimientos existentes.	— Personal de la institución. — Consultores externos. — Presupuesto para capacitación y seguimiento.	— Se requieren 2 meses para el desarrollo de las actividades	La inversión dependerá del alcance y la complejidad de las mejoras. Se estima que la inversión total podría oscilar entre \$1.000 y \$3.000.
	— Identificación de puntos críticos que necesitan mejoras para fortalecer la fiabilidad de los servicios educativos.			
	— Diseño de plan de mejora de puntos críticos identificados.			
	— Capacitación de personal en procesos y procedimientos.			
	— Diseño de sistema de monitoreo y seguimiento para garantizar la consistencia y mejora continua.			
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>	— Análisis de los canales de comunicación existentes y su eficacia	— Personal de la institución. — Consultores externos. — Presupuesto para la capacitación y el seguimiento.	— Se necesitan 5 meses para el desarrollo de las actividades	La inversión dependerá del alcance y la complejidad de las mejoras. Se estima que la inversión
	— Identificación los puntos críticos que generan retrasos en la respuesta a los clientes.			
	— Diseño de plan de mejora para reducir los tiempos de respuesta y mejorar la eficacia de los canales de comunicación.			
	— Capacitación al personal en la nueva estrategia			

Estrategias	Actividades	Recursos	Plazos	Inversión
	— Establecimiento de sistema de monitoreo y seguimiento para garantizar la mejora continua.			total podría oscilar entre \$1.000 y \$3.000.
<b>Dimensión Seguridad</b>	— Revisión de los protocolos y medidas de seguridad existentes.	— Personal de la institución.	— Se asumen 5 meses para el desarrollo de las actividades	La inversión dependerá del alcance y la complejidad de las mejoras necesarias. Se estima que la inversión total podría oscilar entre \$1.000 y \$2.000
	— Análisis de los puntos críticos, para reforzar la seguridad de los clientes.	— Consultores externos.		
	— Creación plan de mejora para abordar los puntos críticos identificados.	— Presupuesto para la capacitación y el seguimiento.		
	— Capacitación al personal en los nuevos protocolos y medidas de seguridad para garantizar su implementación efectiva.			
	— Monitoreo y seguimiento para garantizar la consistencia y la mejora continua en la seguridad.			
<b>Dimensión Empatía</b>	— Reconocimiento de la cultura de servicio al cliente existente y su efectividad en la promoción de la empatía.	— Personal de la institución.	— Se requieren 5 meses para el desarrollo de las actividades	La inversión dependerá del alcance y la complejidad de las mejoras necesarias. Se estima que la inversión total podría oscilar entre \$1.000 y \$2.000.
	— Desarrollo de un plan de mejora para abordar los puntos críticos.	— Consultores externos.		
	— Capacitación al personal en habilidades de empatía y servicio al cliente para garantizar su implementación efectiva.	— Presupuesto para la capacitación y el seguimiento.		
	— Control y seguimiento para garantizar la mejora continua en la empatía.			

#### 4. DISCUSIÓN

Los resultados mostraron que la percepción general de las instalaciones de la Unidad Educativa Particular Internacional Puerto de Manta, ponen en primer lugar a la dimensión seguridad, con un promedio de 4,57 y 4,35 para clientes internos y externos respectivamente. Al respecto, Pham et al. (2019) manifiestan, que cuando los clientes están altamente satisfechos con la capacidad de respuesta y seguridad de una institución educativa, es más probable que hablen positivamente de ella y recomienden sus servicios a otros y mantengan una relación duradera. La alta satisfacción aumenta la retención de estudiantes, reduce la rotación de personal y fomenta relaciones a largo plazo con otras partes interesadas. Además, indican que cuando el personal docente y administrativo se siente respaldado y seguro en su entorno laboral, es más probable que se sientan motivados, comprometidos y satisfechos con su trabajo. Estos factores provocan un impacto positivo en la calidad de la educación y los servicios que se brindan.

**La dimensión de capacidad** de respuesta es fundamental en la prestación de servicios educativos. Los datos de la encuesta muestran 4,47 (clientes internos) y 4,32 (externos), que significa que están satisfechos. Sobre esto



manifiestan Bravo y Avilés (2020), que esta dimensión es fundamental en una institución educativa, ya que permite adaptarse y satisfacer las necesidades cambiantes de los estudiantes, el personal y la comunidad en general. Una institución educativa que posee una sólida capacidad de respuesta es capaz de anticiparse a los desafíos, ajustar sus estrategias y ofrecer soluciones efectivas en tiempo real.

**En cuanto a la dimensión de fiabilidad** los resultados indican, 4,43 (clientes internos), 4,27 (clientes externos), que significa satisfecho. Al respecto, Annamdevula y Shekha (2017), argumentan que esta dimensión es importante, para cumplir de manera consistente y confiable con las expectativas y promesas realizadas a sus clientes, lo cual favorece su reputación, indica también que los aspectos en contra se dan cuando una institución educativa no cumple de manera consistente con sus promesas, como cambios inesperados en horarios o incumplimiento de servicios anunciados, puede generar desconfianza, en general, la falta de fiabilidad en la atención al cliente puede dañar la imagen y reputación de la institución educativa, lo que puede tener consecuencias negativas a largo plazo.

**La dimensión elementos tangibles** obtuvo 4,32 (clientes internos) y 4,15 (clientes externos), significa que los elementos de la dimensión son adecuados y hay satisfacción de clientes. Estos resultados concuerdan con los obtenidos por Alshamsi et al. (2020), que sostienen que los elementos tangibles juegan un papel fundamental en la percepción de calidad de atención al cliente en el sector educativo. Un entorno físico atractivo, bien equipado y adecuado, junto con recursos visibles de calidad, generan una mayor satisfacción y confianza por parte de los usuarios.

**La dimensión de empatía** es relevante en el área educativa, los resultados dieron un promedio de 4,31 (clientes internos) y 4,24 (clientes externos) que significa satisfacción por los servicios recibidos. Lee y Madera (2021) sostienen que un alto nivel de satisfacción en la dimensión de empatía en una unidad educativa sugiere una escucha activa y comprensión de las necesidades y preocupaciones de los estudiantes y padres. De igual forma, se genera un ambiente acogedor y de apoyo, lo que contribuye a la confianza, comunicación efectiva y una experiencia educativa positiva.

Al comparar los hallazgos del estudio de Salazar y Sánchez (2019) sobre estudiantes de una institución educativa en Perú, se evidencia que el nivel de calidad y los índices de satisfacción son altos, ubicándose en 44% y 47% respectivamente. Esto indica una correlación positiva entre las variables y resultados prometedores, lo que sugiere que la institución va en la dirección correcta. Sin embargo, todavía hay margen de mejora, ya que el porcentaje de personas satisfechas aún no ha llegado a la mitad del camino. Hallazgos similares también se pueden ver en la investigación de Amaro (2022), que destaca la importancia de la calidad del servicio académico para determinar los niveles de satisfacción. El estudio demuestra una relación directa significativa entre ambos, enfatizando que a medida que mejore la capacidad de respuesta de la institución, la satisfacción educativa de los estudiantes también aumentará significativamente.

## 5. CONCLUSIONES

La valoración y análisis de la calidad de atención al cliente en la Unidad Educativa Particular "Internacional Puerto de Manta" a través del modelo SERVQUAL reveló que la institución cuenta con instalaciones y equipos adecuados, personal bien presentado, servicios confiables y seguros, así como una atención personalizada y empática. No obstante, la retroalimentación brindará la oportunidad de identificar áreas de mejora y tomar



medidas con el objetivo de garantizar una prestación de servicios educativos más efectiva y satisfactoria a clientes internos y externos.

La institución educativa para ofrecer un servicio de calidad presta atención a la capacidad organizativa para la atención eficiente que los clientes esperan recibir en los distintos procesos educativos y administrativos; que representa la dimensión fiabilidad. El estudiante tiene confianza en los docentes para recibir una respuesta adecuada en todas sus inquietudes y problemas. La empatía es el nivel de atención personalizada a estudiantes y padres de familia; en este sentido, la institución informa de procesos, decisiones, tipo de servicios, y, la forma de acceder a ellos. La infraestructura es la parte visible del servicio, contribuye al manejo de procesos y saberes para fortalecer conocimientos y capacidades de innovación.

El desarrollo de estrategias que se alineen con elementos tangibles, como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, juega un papel fundamental para mejorar la experiencia de servicio al cliente en la Unidad Educativa Privada Internacional Puerto de Manta. Estas estrategias son cruciales para garantizar la satisfacción del cliente, salvaguardar la reputación de la institución y abordar eficazmente áreas que requieren mejoras en la prestación de servicios educativos. Al considerar cuidadosamente estas dimensiones, la unidad educativa puede elevar la calidad general de sus servicios y garantizar que los estudiantes y sus familias tengan una experiencia positiva y satisfactoria.

Basados en los resultados obtenidos y en las áreas de mejora identificadas en la Unidad Educativa Particular "Internacional Puerto de Manta", se pueden sugerir los siguientes estudios vinculados para complementar la evaluación de la calidad de atención al cliente, tales como un análisis de la comunicación interna, evaluación de la formación del personal para analizar el programa de formación y capacitación del personal docente y administrativo para determinar si se están proporcionando las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer una atención al cliente de calidad.

Además, se podría realizar un análisis de la competencia, mediante un estudio comparativo con otras instituciones educativas similares en la zona para evaluar cómo se posiciona la Unidad Educativa "Internacional Puerto de Manta" en términos de calidad de atención al cliente. Esto puede ayudar a identificar mejores prácticas y áreas en las que la institución pueda destacarse o mejorar.

Estos estudios adicionales proporcionarán una visión más completa y detallada de la calidad de atención al cliente en la institución educativa, permitiendo identificar áreas de mejora específicas y desarrollar estrategias efectivas para ofrecer servicios educativos más efectivos y satisfactorios.

#### **Conflicto de intereses / Competing interests:**

Los autores declaran que el presente proyecto no presenta conflicto de intereses.

#### **Rol de los autores / Authors Roles:**

Valeria Cevallos: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, recursos, software, supervisión, validación, visualización, administración del proyecto, escritura-preparación del borrador original, escritura – revisión y edición.

Martha Escobar: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, supervisión, validación, visualización, administración del proyecto, escritura - revisión y edición.



### Aspectos éticos/legales:

Los autores declaran no haber incurrido en aspectos antiéticos, ni haber omitido aspectos legales en la realización de la investigación.

### Fuentes de financiamiento / Funding:

Las fuentes de financiación que dieron lugar a la investigación son de carácter personal, motivación profesional y académico de titulación.

## REFERENCIAS

- Abbas, J. (2020). Impacto de la gestión de la calidad total en el desempeño ecológico corporativo a través del papel mediador de la responsabilidad social corporativa. *Revista de Producción Más Limpia*, 241(1), 118458. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118458>
- Alles, M. (2019). *Desempeño Por Competencias (3ra Edición)*. Granica. <https://acortar.link/dwMHkX>
- Alshamsi, A., Alshurideh, M., Al Kurdi, B., & Salloum, S. (2020). The Influence of Service Quality on Customer Retention: A Systematic Review in the Higher Education. *Proceedings of the International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics 2020*, 1(1), 404-416. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-58669-0\\_37](https://doi.org/10.1007/978-3-030-58669-0_37)
- Amaro, C. (2022). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en una institución educativa pública de Educación Básica Regular de Lima Este, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Universidad Peruana Unión. <https://acortar.link/hEh6ly>
- Annamdevula, S., & Shekha, R. (2017). Development of HiEdQUAL for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(4), 412-416. <http://ijimt.org/papers/265-CM243.pdf>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://acortar.link/O2t8tP>
- Bravo, M., & Aviles, V. (2020). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. *Recimundo*, 4(3), 251-266. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Cerdas-Montano, V., García Martínez, J. A., Torres Vitoria, N., & Fallas Vargas, M. A. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. *Revista Ensayos Pedagógicos Vol. XII, N° 2*, 95-122. <https://doi.org/10.15359/rep.12-2.5>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Panorama Social de América Latina. Naciones Unidas*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46687/S2100150\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46687/S2100150_es.pdf)
- Conde, D., & González, M. (2018). Educación social y escuela en España. A propósito de la formación e inserción laboral. *Revista iberoamericana de Educación*, 76, 209-228. <https://doi.org/10.35362/rie7602857>
- Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449 (Asamblea Nacional 20 de octubre de 2008). [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)

- Fontalvo, T., Vergara, J., & De la Hoz, E. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40. *Pensamiento & Gestión*, 1(32), 165-189.
- Garibaldi-Alcivar, C. Y. (2017). *Diseño de un modelo de gestión operativa institucional como mejoramiento de la calidad y equidad de la educación media en la provincia de Manabí - cantón Santa Ana*. [Tesis doctoral, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3710>
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning S.L. <https://acortar.link/ScdHcl>
- Guo, Y., Fan, D., & Zhang, X. (2020). Reputación de la empresa y servicio al cliente basado en las redes sociales. *Revista Internacional de Gestión de Operaciones y Producción*, 40(5), 575-601. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-04-2019-0315>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Interamericana de México S.A. <https://acortar.link/u3i>
- Jaen, S., & Solano, S. (2019). *Calidad en servicios educativos mediante aplicación de SERVQUAL, caso Universidad Técnica de Machala*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Universidad Técnica de Machala. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13236>
- Lee, L., & Madera, J. (2021). A within-level analysis of the effect of customer-focused perspective-taking on deep acting and customer helping behaviors: The mediating roles of negative affect and empathy. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102907. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102907>
- Ley Orgánica de Educación Intercultural, Registro Oficial N° 417 (Ministerio de Educación 31 de Marzo de 2011). [https://oig.cepal.org/sites/default/files/2011\\_leyeducacionintercultural\\_ecu.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/2011_leyeducacionintercultural_ecu.pdf)
- Loor, M., & Henríquez, M. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad pedagógica enfocado a la norma ISO 9001-2015 para el Colegio Rubén Darío del cantón Manta. *Revista Científica Yachasun*, 4(7), 259-272. <https://doi.org/https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0047>
- López, L., Demera, K., Zambrano, M., Alcivar, N., & Navarrete, D. (2020). Aplicación de los estándares de calidad y su contribución al modelo de gestión educativa del Ecuador. *Polo de conocimiento*, 5(7), 657-684. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1544>
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Paraninfo. <https://acortar.link/Slw5s>
- Ming, T., Hsing, S., & Fei, T. (2019). Las relaciones entre marketing experiencial, innovación de servicios y satisfacción del cliente: un estudio de caso de fábricas turísticas en Taiwán. *Sostenibilidad*, 11(4), 1041. <https://doi.org/10.3390/su11041041>
- Molina, G. (2019). *Propuesta de un modelo para analizar y medir la percepción de la calidad de servicio en los programas de cuarto nivel*. [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo]. <https://acortar.link/VmMhd9>

- Mollis, M. (2014). Administrar la crisis de la educación pública y evaluar la calidad universitaria en América Latina: dos caras de la misma reforma educativa. *Revista de Educación Superior*, 43(169), 25-45. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2014.01.001>
- Napitupulu, D., Rahim, D., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdianto, H., & Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1), 1-7. <https://acortar.link/3T6wPQ>
- Pérez, R. (2020). *Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación*. Ediciones Narcea, Cuarta Edición.
- Pham, L., Limbu, Y., Trung, B., Nguyen, H., & Pham, H. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(7). <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. <https://doi.org/https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Ramos, M., Hernández, A., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Ciencias y letras. <https://acortar.link/CDwsy4>
- Restrepo, R., & Orosz, A. (2021). Buen vivir y cambios en la educación en Ecuador, 2006-2016. *Perspectivas latinoamericanas*, 48(3), 119-135. <https://doi.org/10.1177/0094582X211009270>
- Ricoy, C. (2016). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação. Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22. <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Salas, Z., Yang, Y., & Zhang, Z. (2022). Participación estudiantil en el aprendizaje en línea en la educación superior latinoamericana durante la pandemia de COVID-19: una revisión sistemática. *Revista británica de tecnología educativa*, 53(3), 593-619. <https://doi.org/10.1111/bjet.13190>
- Salazar, C., & Sánchez, I. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Privada Bereshit, Chimbote 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41055>
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2018). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional. *Industrial Data*, 19(2), 13-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003>
- Sánchez, J. (2015). *Análisis del sistema de calidad en la gestión administrativa para los jardines infantiles privados de estrato 3 de la localidad de Usaquén*. [Tesis de especialización, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/7581>
- Siguenza, K., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Estrategias de marketing viral y el posicionamiento de marca en el sector farmacéutico. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 313-338. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439108>

- Siñani, E. O. (2021). La gestión administrativa como incidencia en la calidad educativa de la Unidad educativa 20 de Octubre. *Franz Tamayo*, 3(6), 46-60. <https://doi.org/10.33996/franztamayo.v3i6.313>
- Tacillo, E. (2016). *Metodología de la investigación científica*. Editorial de Universidad Jaime Bausate y Meza. <https://repositorio.bausate.edu.pe/handle/20.500.14229/36>
- Torres, A., González, S., Pesántez, F., Cárdenas, J., & Valle, H. (2021). Educational public policy during the pandemic: Comparative study of Mexico and Ecuador. *Education Policy Analysis Archives*, 29, 1-10. <https://doi.org/covidwho-1311469>
- Vargas, K. (2021). *Sistema de gestión de la calidad en instituciones de servicios para la educación media: Caso Unidad Educativa Juan Pablo II*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3124/1/77288.pdf>

