



PERCEPCIÓN DE EXPERTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

PERCEPTION OF EXPERTS ON THE QUALITY OF SERVICE OF THE QUEVEDO EDUCATIONAL UNIT

Marcelo Geovanny Monge García^{1*}

¹ Facultad de Ciencias Sociales Económicas y Financieras. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8602-3101>. Correo: mmongeg@uteq.edu.ec

Melanie Gabriela Anzules Vera²

² Facultad de Ciencias Sociales Económicas y Financieras. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-3813-3538>. Correo: manzulesv@uteq.edu.ec

Thalía Lilibeth Bravo Alcívar³

³ Facultad de Ciencias Sociales Económicas y Financieras. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-7549-3010>. Correo: tbravo@uteq.edu.ec

Jhonn Sebastián Centeno Vascóñez⁴

⁴ Facultad de Ciencias Sociales Económicas y Financieras. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-9706-2617>. Correo: jcentenov2@uteq.edu.ec

* Autor para correspondencia: mmongeg@uteq.edu.ec

Resumen

Esta investigación analizó la percepción de expertos sobre la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Quevedo, aplicando la metodología SERVPERF un modelo basado en la evaluación del desempeño del servicio. Se identificó la importancia de medir la calidad educativa desde la experiencia de expertos. Se adoptó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional, utilizando encuestas validadas para la recolección de datos. El Alfa de Cronbach permitió evaluar la confiabilidad del instrumento y se emplearon análisis estadísticos como clasificación de Pearson y pruebas de normalidad para interpretar los datos. Los resultados mostraron una alta confiabilidad en las dimensiones evaluadas. La capacidad de respuesta obtuvo mejor valoración, reflejando una percepción positiva sobre la eficiencia en la atención. Sin embargo, la



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).

Sociedad Ecuatoriana de Investigación Científica. E-mail: revistaalcon@gmail.com

confiabilidad, en particular la coherencia entre la oferta académica y la formación impartida presentó mayor variabilidad en las respuestas. En la discusión se destacó la relación entre seguridad y empatía, evidenciando como ambas influyen en la percepción de calidad. Como conclusión, se identifican áreas de mejora en la transparencia institucional y en la alineación entre la oferta educativa y buen servicio, reforzando la importancia de una gestión educativa integral y basada en el desempeño percibido.

Palabras clave: evaluación educativa; indicadores de calidad; gestión del conocimiento; política educativa; satisfacción del usuario

Abstract

This research analyzed the perception of experts on the quality of the educational service in the Quevedo Educational Unit, applying the SERVPERF methodology to a model based on the evaluation of service performance. The importance of measuring educational quality from the experience of experts was identified. A quantitative approach of a descriptive and correlational type was adopted, using validated surveys for data collection. Cronbach's alpha allowed the reliability of the instrument to be evaluated and statistical analyses such as Pearson classification and normality tests were used to interpret the data. The results showed a high reliability in the dimensions evaluated. Responsiveness obtained a better rating, reflecting a positive perception of care efficiency. However, reliability, in particular the coherence between the academic offer and the training provided, presented greater variability in the responses. In the discussion, the relationship between safety and empathy was highlighted, showing how both influence the perception of quality. In conclusion, areas for improvement in institutional transparency and in the alignment between educational provision and good service are identified, reinforcing the importance of comprehensive educational management based on perceived performance.

Keywords: educational evaluation; quality indicators; knowledge management; educational policy; user satisfaction

Fecha de recibido: 27/12/2024

Fecha de aceptado: 26/02/2025

Fecha de publicado: 07/03/2025

Introducción

La calidad del servicio educativo es un factor determinante en la formación de los estudiantes y en el desarrollo de sociedades más equitativas y competitivas. En el contexto ecuatoriano, las instituciones educativas enfrentan el desafío constante de mejorar sus procesos de enseñanza-aprendizaje garantizando que los servicios que ofrecen sean relevantes, accesibles y eficaces (Espinosa, 2020). Según Claudett et al. (2024) la evaluación de la calidad del servicio educativo adquiere una relevancia fundamental para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora dentro de los establecimientos educativos (p. 55).



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).

Sociedad Ecuatoriana de Investigación Científica. E-mail: revistaalcon@gmail.com

La Unidad Educativa Quevedo, ubicada en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos es una institución con una trayectoria consolidada en la educación ecuatoriana. Fundada el 7 de agosto de 1968 ha desempeñado un papel clave en la formación de miles de estudiantes, preparándolos para afrontar los retos del ámbito académico y profesional (Unidad Educativa Quevedo, 2024). Su oferta educativa abarca los niveles de 8vo, 9no y 10mo de Educación General Básica, así como el Bachillerato General Unificado en Ciencias y Técnico brindando una educación integral que busca no solo la excelencia académica sino también la formación de ciudadanos comprometidos con su comunidad (Ministerio de Educación [M.ED.], 2024).

A lo largo de su historia, la Unidad Educativa Quevedo ha evolucionado adaptándose a las exigencias de los nuevos modelos pedagógicos y a las demandas del contexto educativo nacional e internacional. Por ende, al igual que muchas instituciones educativas del país enfrenta desafíos relacionados con la percepción de la calidad de su servicio. La satisfacción de los estudiantes, padres de familia y docentes se convierte en un indicador crucial para evaluar la eficacia de la gestión educativa y la pertinencia de los programas académicos (Coronel y Plúas, 2019).

En Ecuador, la evaluación de la calidad educativa ha sido un tema de interés en diversas investigaciones y políticas públicas. Desde la implementación del Sistema Nacional de Evaluación Educativa, se han realizado esfuerzos para mejorar la calidad del servicio en los establecimientos educativos mediante mediciones periódicas de desempeño (Sistema Nacional de Evaluación [SINE], 2024). La mayoría de estos estudios han priorizado el análisis de los resultados de aprendizaje, dejando de lado la percepción de los actores involucrados en el proceso educativo. A nivel local, en la provincia de Los Ríos, existen pocas investigaciones que analizan la calidad del servicio educativo desde una perspectiva integral, lo que genera un vacío en la comprensión de cómo se perciben los servicios educativos en instituciones emblemáticas como la Unidad Educativa Quevedo.

El problema central de esta radica en la falta de estudios específicos que midan la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Quevedo desde la perspectiva de expertos en educación Monge Garcia (2019). Aunque la institución cuenta con una trayectoria reconocida, es fundamental comprender si sus servicios cumplen con las expectativas y necesidades de la comunidad educativa.

El objetivo de la investigación es analizar la percepción de expertos sobre la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Quevedo a través de la metodología SERVPERF. Este modelo de evaluación permite analizar la calidad del servicio desde la experiencia del usuario Monge G. et al. (2019), considerando cinco dimensiones fundamentales: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A través de este enfoque se busca obtener un diagnóstico preciso sobre el nivel de satisfacción y las oportunidades de mejora en la institución (Mori y Palomino, 2021).

Materiales y métodos

La presente investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, con el propósito de realizar un análisis de expertos sobre la percepción y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Quevedo, en base a la metodología

SERVPERF. Este modelo desarrollado por Cronin y Taylor, se fundamenta en la medición del desempeño percibido del servicio según lo manifestado por Arévalo et al. (2019) a diferencia de SERVQUAL, que



compara expectativas con percepciones. Su aplicación en el ámbito educativo permite evaluar dimensiones clave como tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, proporcionando una visión integral sobre la calidad del servicio educativo.

La investigación se desarrolló en dos fases principales: la primera consistió en la validación de expertos, para asegurar la idoneidad de los participantes en la evaluación del servicio educativo; y la segunda en la recolección y análisis de datos obtenidos a través de encuestas aplicadas a estos expertos.

Selección de expertos

La población estuvo conformada por expertos Monge García, (2023) en educación con experiencia en evaluación de calidad del servicio educativo. Se utilizó un muestreo intencional Hernández (2021), seleccionando profesionales con conocimientos en metodologías de evaluación educativa, gestión institucional y análisis de calidad en el ámbito escolar.

Para la validación de expertos, se aplicó un coeficiente de competencia experta (K), considerando el conocimiento y argumentación de los participantes en relación con el objeto de estudio (Marín et al., 2021). Se desarrolló un umbral mínimo de competencia para garantizar que los expertos seleccionados posean el nivel adecuado de conocimiento sobre el tema.

$$K = (K_c + K_a)/2$$

El coeficiente de conocimiento (K_c) fue calculado a partir de la suma de las respuestas obtenidas en los ítems de la encuesta, dividido por el número total de participantes, lo que permitió medir el grado de dominio teórico de los expertos sobre la temática, así como lo hizo Arapa (2022) en su investigación.

$$K_c = \sum_i^n K_{pi}/10 * n$$

Por consiguiente, el coeficiente de argumentación (K_a) se obtuvo a partir de la evaluación de la capacidad de los expertos para justificar sus respuestas y emitir juicios fundamentados en relación con los indicadores de calidad educativa. Este coeficiente reflejó el nivel de criterio analítico de los expertos al responder la encuesta.

$$K_a = \frac{\sum_i^n 1_{pi}}{n}$$

Evaluación de Expertos

El análisis de la validación de expertos permite determinar el nivel de competencia de los participantes en la evaluación de la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Quevedo. La selección de expertos se basó en criterios de formación académica, experiencia comprobada en distintos sectores (academia, empresa, estado y organizaciones locales) y coeficientes de conocimiento y argumentación, los cuales en conjunto establecen el coeficiente de competencia (K).



Tabla 1. Evaluación de experiencia y coeficiente de competencia de expertos.

Nombre Apellidos	Grado científico o Título académico	Experiencia comprobada en				Coeficiente de competencia		
		Academia	Empresa	Estado	Organizaciones locales	Coeficiente de conocimiento [Kc]= $\sum(P1:P7)/(10*n)$	Coeficiente de argumentación [Ka] $\sum(P1:P7)$	Coeficiente de competencia K = $\frac{1}{2}(Kc+Ka)$
Robert Vargas	Maestría		1	1		0,88	1	0,940
Jenny Bustamante	Licenciatura	1	1	1	1	0,83	1	0,917
Karina Ponce	Maestría	1			1	1,00	1	1,000
Enrique Romero	Maestría	1	1		1	1,00	1	1,000
Cinthy Oña	Licenciatura	1	1			0,86	1	0,929
Eduardo Calle Parrales	Licenciatura	1		1	1	0,93	0,95	0,939
Lenny Calle	Licenciatura	1	1			0,83	1	0,917
Víctor Terán	Licenciatura	1				0,95	1	0,976
Edgar Calle	Licenciatura			1		0,81	0,95	0,880
Erika Calle	Licenciatura		1			0,95	1	0,976
Jajayra Zambrano	Licenciatura	1	1	1		0,81	0,95	0,880
Luis Calle	Licenciatura	1	1			0,95	1	0,976
Liliana Rengiffo	Licenciatura	1		1		0,83	1	0,917
Marlyn Espinoza	Licenciatura	1		1		0,95	1	0,976
Alexandra Lino	Licenciatura	1	1		1	0,83	1	0,917
Cinthy Ureta	Licenciatura			1	1	0,81	0,95	0,880
Yury Almeida	Ingeniería	1				0,95	1	0,976
Natalia Jiménez	Licenciatura	1			1	0,83	1	0,917

Nota: La consistencia en los coeficientes validados sugirió que los expertos realizaron sus evaluaciones con un alto grado de precisión y fundamentación, lo que fortaleció la validez de los hallazgos de la investigación.

El panel de expertos estuvo conformado en su mayoría por profesionales con titulación en licenciatura, con solo un participante con formación en ingeniería y algunos con maestría. Esta composición aseguró una visión técnica y académica del objeto de estudio. En términos de experiencia, se observó que la mayoría de los expertos había desarrollado su trayectoria en el ámbito académico y estatal, mientras que un grupo más reducido tenía antecedentes en empresas privadas o en organizaciones locales.

Los valores obtenidos en los coeficientes de conocimiento (Kc) oscilaron entre 0.81 y 1.00, lo que indicó que los expertos seleccionados poseían un alto nivel de dominio sobre el tema investigado. De manera similar, los coeficientes de argumentación (Ka) mostraron valores cercanos a 1.00 reflejando la capacidad de los participantes para fundamentar y justificar sus respuestas con criterio analítico y estructurado.

El coeficiente de competencia arrojó valores elevados oscilando entre 0.880 y 1.000, lo que reflejó que la selección de expertos fue adecuada y que su nivel de especialización resultó suficiente para evaluar la calidad



del servicio educativo. Se identificaron varios expertos con un coeficiente de 1.000 lo que evidenció que estos participantes poseían el máximo nivel de competencia en la investigación.

Procedimiento y procesamiento de la información

Se emplearon dos cuestionarios estructurados; una encuesta de validación de expertos diseñada para medir el nivel de conocimiento, argumentación y competencia de los participantes. Esta encuesta utilizó una escala de Likert de 6 puntos (Barrera y Hinojosa, 2021); que garantizó la sensibilidad en la medición y permitió un análisis más detallado de los niveles de experiencia.

Se usó una encuesta SERVPERF para la evaluación de la calidad del servicio educativo estructurada en función de las cinco dimensiones del modelo: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Caiza B. et al., 2022). Cada ítem fue valorado en una escala de 1 a 5 siguiendo la metodología original de SERVPERF, donde 1 representa una percepción muy baja del servicio y 5 una percepción muy alta.

Estadísticos a utilizar

Para el análisis de los datos se emplearon herramientas estadísticas avanzadas con el fin de garantizar la confiabilidad y validez de los resultados. Los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

El Alfa de Cronbach se aplicó para medir la consistencia interna de los cuestionarios y verificar la confiabilidad de los datos recopilados (Toro et al., 2022). Un valor superior a 0,70 fue considerado aceptable para validar la coherencia de las respuestas.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_t} \right]$$

En el análisis descriptivo se calcularon de tendencia central (media, mediana y moda) y dispersión (desviación estándar) para caracterizar la percepción general de los medidas expertos sobre la calidad del servicio educativo (Martín e Iglesias, 2022).

El análisis de Correlación de Pearson se utilizó para examinar la relación entre las diferentes dimensiones de SERVPERF y determinar qué factores influyen con mayor peso en la percepción de calidad del servicio (Vilela y Valverde, 2022).

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

La Prueba de Normalidad (Shapiro-Wilk) se aplican para evaluar la distribución de los datos y determinar la idoneidad de los métodos estadísticos a emplear en el análisis inferencial (Luzuriaga. et al., 2023).

$$W = \frac{(b^2)}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

Se garantizó el cumplimiento de principios éticos en la investigación asegurando la confidencialidad de cualquier dato personal relevante. Además, la información recopilada se utilizó exclusivamente con fines



académicos y de mejora institucional, siguiendo los lineamientos del Código de Ética en Investigación Educativa.

Resultados y discusión

El coeficiente Alfa de Cronbach se empleó para analizar la confiabilidad y consistencia interna de las dimensiones utilizadas en la evaluación de la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Quevedo conforme a la metodología SERVPERF. En este estudio, los resultados obtenidos evidenciaron un alto nivel de confiabilidad en todas las dimensiones evaluadas lo que sugiere que las valoraciones aplicadas presentan una sólida coherencia interna. Esto confirma la idoneidad de los indicadores utilizados para medir la percepción de los expertos sobre la calidad del servicio educativo.

Tabla 2. Análisis de tangibilidad estadística de fiabilidad de escala

Alfa de Cronbach	
Escala	0.871

En la tabla 2 se observó una excelente confiabilidad lo que indica que los elementos relacionados con la infraestructura, equipamiento y recursos físicos de la institución han sido evaluados de manera consistente por los expertos.

Tabla 3. Análisis de fiabilidad estadística de fiabilidad de escala

Alfa de Cronbach	
Escala	0.887

La tabla 3 presentó un nivel de alta consistencia interna lo que sugiere que los expertos consideran que los ítems utilizados para medir el cumplimiento de los compromisos educativos reflejan adecuadamente la realidad del servicio.

Tabla 4. Análisis de capacidad de respuesta estadística de fiabilidad de escala

Alfa de Cronbach	
Escala	0.957

En la tabla 4 se muestra el valor más alto entre las dimensiones, lo que confirma una consistencia excepcional en la evaluación de la atención y prontitud del servicio ofrecido por la institución.

Tabla 5. Análisis de seguridad estadística de fiabilidad de escala

Alfa de Cronbach	
Escala	0.943

La tabla 5 indicó una muy alta confiabilidad asegurando que los artículos diseñados para medir la confianza y la preparación del personal han sido evaluados con una gran coherencia.

Tabla 6. Análisis de empatía estadística de fiabilidad de escala

Alfa de Cronbach	
Escala	0.884



La tabla 6 también presentó una alta confiabilidad lo que confirma que los expertos han evaluado con consistencia los aspectos relacionados con la atención personalizada y la comprensión de las necesidades de los estudiantes.

Análisis descriptivo de las dimensiones

El análisis descriptivo de las dimensiones evaluadas en la calidad del servicio educativo de la Unidad Educativa Quevedo facilitó la comprensión de la percepción de los expertos sobre aspectos clave de la institución. Para identificar tendencias en las respuestas se utilizan medidas como la media, la mediana y la moda, mientras que la desviación estándar permitió analizar la variabilidad en las opiniones. Como complemento la prueba de normalidad Shapiro-Wilk determinó si los datos presentan una distribución normal proporcionando una base estadística para la interpretación de los resultados.

Tabla 7. Dimensión descriptiva de tangibilidad

	N	Media	Mediana	Moda	DE	Shapiro-Wilk	
						W	p
La institución cuenta con instalaciones modernas y bien mantenidas.	18	3.94	4	5	1.211	0.825	0.004
El equipo y material educativo disponible es suficiente y actualizado.	18	3.94	4	5	1.056	0.844	0.007
La apariencia del personal docente y administrativo refleja profesionalismo.	18	4.22	4	4	0.732	0.802	0.002
Las aulas y laboratorios tienen condiciones óptimas para el aprendizaje.	18	3.94	4	5	1.211	0.825	0.004

Nota: La percepción sobre la infraestructura y los recursos educativos es positiva, con mayor consenso en la apariencia profesional del personal. Se observa mayor variabilidad en la evaluación de materiales y aulas.

Los datos presentados en la tabla 7 reflejaron una percepción moderadamente positiva sobre la infraestructura y los recursos físicos de la institución, con valores medios cercanos a 4.0 en la mayoría de los ítems evaluados. En particular la apariencia profesional del personal docente y administrativo obtuvo una de las valoraciones más altas ($M = 4.22$, $DE = 0.732$) lo que indica un alto nivel de consenso entre los expertos y una menor dispersión en las respuestas. No obstante la evaluación de las instalaciones y los materiales educativos mostró una mayor variabilidad ($DE > 1.0$) lo que sugiere opiniones divergentes y la posibilidad de realizar mejoras en estos aspectos.

Tabla 8. Dimensión descriptiva de fiabilidad

	N	Media	Mediana	Moda	DE	Shapiro-Wilk	
						W	p
La institución educativa cumple con los servicios y programas prometidos en el tiempo establecido.	18	4.17	4	4	0.707	0.807	0.002
El personal administrativo proporciona información clara y precisa a estudiantes y padres de familia.	18	4.28	4	5	0.752	0.788	0.001



Percepción de expertos sobre la calidad del servicio

Existe coherencia entre la oferta académica publicada y la formación realmente impartida.	18	3.89	4	4	1.079	0.829	0.004
Se solucionan los problemas de los estudiantes y docentes de manera eficaz.	18	3.94	4	4	1.11	0.812	0.002

Nota: Se destaca la claridad en la información proporcionada por el personal administrativo. Sin embargo, la coherencia entre la oferta académica y la formación impartida presenta mayor dispersión en las respuestas.

La dimensión analizada en la tabla 8 reveló una percepción predominantemente positiva con valores medios que oscilan entre 3.89 y 4.28. El aspecto mejor valorado corresponde a la claridad y precisión de la información proporcionada por el personal administrativo a estudiantes y padres de familia ($M = 4.28$, $DE = 0.752$) lo que refleja una apreciación favorable de la comunicación institucional. En contraste la coherencia entre la oferta académica y la formación impartida obtuvo la calificación más baja ($M = 3.89$, $DE = 1.079$) algunos expertos perciben discrepancias entre los contenidos ofrecidos y la enseñanza efectivamente entregada a los estudiantes.

Tabla 9. Dimensión descriptiva de capacidad de respuesta.

						Shapiro-Wilk	
	N	Media	Mediana	Moda	DE	W	p
El personal docente y administrativo atiende de manera rápida y eficiente las solicitudes de estudiantes y padres de familia.	18	4.33	4	4	0.686	0.78	<.001
Se ofrece asistencia oportuna cuando un estudiante enfrenta dificultades académicas o administrativas.	18	4.06	4	5	1.056	0.815	0.002
Los trámites internos en la institución son ágiles y sencillos.	18	4.22	4	4	0.732	0.802	0.002
La institución educativa responde adecuadamente a consultas y sugerencias.	18	4.28	4	5	0.752	0.788	0.001

Nota: La atención rápida y eficiente del personal es altamente valorada. No obstante, la asistencia oportuna a estudiantes en dificultades muestra mayor variabilidad en la percepción de los expertos.

Los datos de la tabla 9 reflejaron una percepción ampliamente positiva respecto a la rapidez y eficiencia con la que el personal atiende a estudiantes y padres de familia. En lo relacionado con la atención oportuna y eficaz por parte del personal docente y administrativo obtuvo una alta valoración ($M = 4.33$, $DE = 0.686$), evidenciando un alto nivel de satisfacción y una baja dispersión en las respuestas. Pero la asistencia brindada a estudiantes con dificultades académicas presentó una mayor variabilidad en las opiniones ($DE = 1.056$), se puede observar que aunque la percepción general es favorable algunos expertos han identificado casos en los que la atención no es uniforme.



Tabla 10. Dimensión descriptiva de seguridad

						Shapiro-Wilk	
	N	Media	Mediana	Moda	DE	W	P
Los docentes y el personal transmiten confianza administrativa en sus interacciones con estudiantes y padres de familia.	18	4.33	4	4	0.686	0.78	<.001
El personal está capacitado para brindar información precisa y confiable sobre los procesos académicos.	18	4.33	4.5	5	0.767	0.767	<.001
Se protegen adecuadamente los datos personales y académicos de los estudiantes.	18	4.39	4.5	5	0.698	0.764	<.001
La institución garantiza un ambiente seguro y libre de violencia.	18	4.11	4	5	1.023	0.799	0.001

Nota: Se reconoce un alto nivel de confianza en el personal y la protección de datos estudiantiles. Sin embargo, la percepción sobre la seguridad en el ambiente educativo presenta cierta dispersión.

Los resultados de la tabla 10 mostraron las valoraciones más altas dentro de esta dimensión con medios que oscilaron entre 4.11 y 4.39 lo que reflejó una percepción sólida de confianza y preparación por parte del personal. El aspecto mejor calificado corresponde a la protección de los datos personales y académicos de los estudiantes ($M = 4.39$, $DE = 0.69$) evidenciando un alto nivel de conformidad entre los expertos respecto a la seguridad de la información la percepción sobre la garantía de un ambiente seguro y libre de violencia presentó una mayor dispersión en las respuestas ($DE = 1.023$), lo que sugiere que algunos expertos consideran necesario fortalecer este aspecto.

Tabla 11. Dimensión descriptiva de empatía

						Shapiro-Wilk	
	N	Media	Mediana	Moda	DE	W	p
Los docentes muestran interés genuino en el progreso de sus estudiantes.	18	4.28	4.5	5	0.895	0.78	<.001
La institución ofrece un trato amable y respetuoso a todos sus usuarios.	18	4.22	4.5	5	1.06	0.734	<.001
Se consideran las necesidades individuales de los estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	18	4.28	5	5	0.895	0.712	<.001
Existen canales de comunicación efectivos para atender las inquietudes de la comunidad educativa.	18	4	4	5	0.97	0.843	0.007

Nota: Se valora el interés genuino de los docentes en el progreso estudiantil y el trato amable del personal. La mayor variabilidad se encuentra en la percepción sobre la existencia de canales efectivos de comunicación.

Los datos presentados en la tabla 11 reflejaron una valoración altamente positiva con medias superiores a 4.0 en todos los ítems evaluados, entre los aspectos más destacados se encuentra la atención a las necesidades individuales de los estudiantes ($M = 4.28$, $DE = 0.895$) y el trato amable y respetuoso por parte del personal ($M = 4.22$, $DE = 1.06$). Se observó también que la mayor variabilidad en la puntuación del trato amable indica



Percepción de expertos sobre la calidad del servicio

que aunque la percepción general es favorable, algunos expertos identificaron oportunidades de mejora en la interacción del personal con la comunidad educativa.

Matriz de correlaciones

El análisis de correlaciones permitió identificar la relación entre las dimensiones evaluadas en la percepción de la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Quevedo según el modelo SERVPERF. En términos generales los resultados reflejaron una fuerte asociación entre las dimensiones lo que indica que los distintos factores evaluados en la institución están interconectados y contribuyen en conjunto a la percepción de calidad del servicio educativo.

La alta evaluación entre indicadores confirma que los instrumentos utilizados en la investigación presentan coherencia interna lo que refuerza la validez del modelo de evaluación aplicado.

Matriz de Correlaciones

	Tangibilidad 1	Tangibilidad 2	Tangibilidad 3	Tangibilidad 4	Fiabilidad 1	Fiabilidad 2	Fiabilidad 3	Fiabilidad 4	Capacidad de Res	Capacidad de Res	Capacidad de Res	Capacidad de Res	Seguridad 1	Seguridad 2	Seguridad 3	Seguridad 4	Empatía 1	Empatía 2	Empatía 3	Empatía 4
Tangibilidad 1	—																			
Tangibilidad 2	0.687 ***	—																		
Tangibilidad 3	0.413 *	0.778 ***	—																	
Tangibilidad 4	0.719 ***	0.687 ***	0.612 **	—																
Fiabilidad 1	0.424 *	0.801 ***	0.947 ***	0.63 **	—															
Fiabilidad 2	0.147	0.485 *	0.629 **	0.47 *	0.793 ***	—														
Fiabilidad 3	0.445 *	0.614 **	0.704 ***	0.58 **	0.72 ***	0.548 **	—													
Fiabilidad 4	0.304	0.75 ***	0.74 ***	0.479 *	0.762 ***	0.854 **	0.732 ***	—												
Capacidad de Res	0.307	0.352	0.547 **	0.519 *	0.606 **	0.722 ***	0.848 ***	0.644 **	—											
Capacidad de Res	0.233	0.425 *	0.516 *	0.463 *	0.617 **	0.721 ***	0.884 ***	0.706 ***	0.946 ***	—										
Capacidad de Res	0.413 *	0.626 **	0.671 **	0.545 **	0.72 ***	0.736 ***	0.853 ***	0.885 ***	0.898 ***	0.896 ***	—									
Capacidad de Res	0.341	0.539 *	0.629 **	0.535 *	0.682 ***	0.792 ***	0.693 ***	0.865 ***	0.836 ***	0.795 ***	0.95 ***	—								
Seguridad 1	0.448 *	0.433 *	0.547 **	0.59 **	0.606 **	0.722 ***	0.689 ***	0.721 ***	0.875 ***	0.785 ***	0.898 ***	0.95 ***	—							
Seguridad 2	0.274	0.242	0.489 *	0.528 *	0.542 *	0.748 ***	0.687 ***	0.576 **	0.894 ***	0.775 ***	0.803 ***	0.85 ***	0.894 ***	—						
Seguridad 3	0.097	0.35	0.512 *	0.375	0.576 **	0.791 ***	0.608 **	0.789 ***	0.819 ***	0.767 ***	0.857 ***	0.903 ***	0.819 ***	0.843 ***	—					
Seguridad 4	0.195	0.442 *	0.437 *	0.385	0.542 *	0.723 ***	0.598 **	0.835 ***	0.699 ***	0.702 ***	0.829 ***	0.876 ***	0.783 ***	0.775 ***	0.925 ***	—				
Empatía 1	0.069	0.453 *	0.619 **	0.395	0.666 **	0.84 ***	0.643 **	0.846 ***	0.799 ***	0.792 ***	0.888 ***	0.928 ***	0.799 ***	0.8 ***	0.947 ***	0.864 ***	—			
Empatía 2	0.193	0.38	0.615 **	0.514 *	0.654 **	0.803 ***	0.692 ***	0.661 **	0.863 ***	0.829 ***	0.842 ***	0.877 ***	0.863 ***	0.844 ***	0.751 ***	0.627 **	0.861 ***	—		
Empatía 3	0.286	0.391	0.619 **	0.612 **	0.573 **	0.665 **	0.643 **	0.668 **	0.799 ***	0.668 **	0.798 ***	0.84 ***	0.799 ***	0.886 ***	0.853 ***	0.736 ***	0.853 ***	0.799 ***	—	
Empatía 4	0.4 *	0.172	0.248	0.3	0.257	0.403 *	0.281	0.328	0.53 *	0.345	0.497 *	0.564 **	0.619 **	0.632 **	0.608 **	0.534 *	0.474 *	0.4 *	0.61 **	—

Figura 1 Matriz de Correlaciones

En la figura 1 se observó que los ítems de cada dimensión tuvieron correlaciones altamente significativas entre sí ($p < 0.001$ en muchos casos) lo que indica que los expertos evaluaron cada aspecto de manera consistente y que los elementos dentro de cada dimensión midieron efectivamente un mismo constructo.

La evaluación entre la capacidad de respuesta del personal y la confiabilidad del servicio es una de las más significativas. Esto sugirió que los expertos consideraron que el cumplimiento de los compromisos educativos está estrechamente ligado a la rapidez y eficacia con la que la institución atiende las necesidades de los estudiantes y padres de familia.

La seguridad mostró una alta magnitud con casi todas las dimensiones, lo que indicó que los expertos asocian la confianza y preparación del personal con la percepción general de calidad del servicio educativo, esto refuerza la idea de que un ambiente seguro y confiable es un factor clave en la satisfacción de los usuarios.

La relación entre Empatía y Capacidad de Respuesta sugiere que la elevación entre estas dimensiones resalta la importancia de un servicio educativo que no solo sea eficiente en la atención, sino que también sea cercano



y comprensivo con las necesidades individuales de los estudiantes por ello la percepción de calidad no solo depende de la rapidez en la respuesta, sino también de la actitud con la que se brinda el servicio.

En la asociación entre Tangibilidad y Fiabilidad la evaluación entre estas dimensiones fue moderada, indicando que la percepción de una infraestructura adecuada y moderna puede influir en la confianza de los expertos sobre el cumplimiento de los servicios educativos reforzando la importancia de contar con recursos tangibles de calidad como parte del servicio educativo.

Tabla 12. Análisis descriptivo de los expertos

	Media	Mediana	Moda	DE	Varianza
¿Qué nivel de conocimiento posee sobre la metodología SERVPERF	5.17	5.00	5.00	0.383	0.147
¿En qué medida ha participado en procesos de evaluación de la c	4.94	5.00	5.00	0.639	0.408
¿Qué tan competente se considera en la argumentación y justific	5.44	5.00	5.00	0.511	0.261
¿En qué grado se han utilizado indicadores de calidad en la ev.	5.44	5.00	5.00	0.511	0.261
¿En qué medida ha analizado la percepción de calidad del serv.	5.44	5.00	5.00	0.511	0.261
¿En qué nivel se encuentra su capacidad para identificar oportu	5.50	5.50	5.00	0.514	0.265
¿Qué tan competente es en la interpretación de datos y análisis	5.44	5.00	5.00	0.511	0.261

Nota: Los resultados indicaron un alto nivel de conocimiento y competencia entre los expertos, con una baja dispersión en las respuestas

Los resultados de la tabla 12 evidenciaron un alto nivel de conocimiento y experiencia entre los expertos con medias superiores a 5.0 en todas las preguntas, lo que sugiere un dominio considerable del tema por parte de los participantes, en tanto la mediana como la moda se mantuvo constantes en 5.0, reflejando un elevado grado de consenso en las respuestas.

En cuanto a la variabilidad las desviaciones estándar oscilaron entre 0.383 y 0.639, con variaciones que no superaron 0.408 lo que indica que las respuestas fueron consistentes y no mostraron una dispersión significativa. La mayor variabilidad se registró en la pregunta sobre la participación en procesos de evaluación de calidad educativa (DE = 0.639, Varianza = 0.408) señalando que algunos expertos contaban con mayor experiencia práctica en este ámbito que otros.

Tabla 13. Análisis de fiabilidad expertos

Estadísticas de Fiabilidad de Escala	
	Alfa de Cronbach
Escala	0.910

El alto nivel de confiabilidad que se obtuvo garantizó que las mediciones realizadas son precisas y consistentes reduciendo la posibilidad de sesgos o variabilidad no controlada en la evaluación de los expertos.



Confirmando la validez de la selección de participantes y asegura que sus juicios pueden ser considerados como una base sólida para la interpretación de los resultados de la investigación.

Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación refuerzan la utilidad del modelo SERVPERF como herramienta para evaluar la percepción de calidad del servicio educativo desde una perspectiva basada en el desempeño, en concordancia con los hallazgos de Cronin y Taylor según la investigación de Arévalo et al. (2019). La alta confiabilidad de las dimensiones analizadas evidenciada a través del Alfa de Cronbach, sugiere que los expertos han respondido de manera consistente y alineada, lo que confirma la idoneidad de los indicadores seleccionados para medir la calidad educativa en la Unidad Educativa Quevedo. Estos resultados se alinean con estudios previos (Caiza et al., 2022), que han demostrado la eficacia de SERVPERF en distintos contextos educativos, especialmente en el análisis de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.

Conclusiones

La aplicación del modelo SERVPERF permitió un diagnóstico detallado sobre la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Quevedo, desde la perspectiva de obtener expertos en educación. Se confirma que las dimensiones evaluadas presentan una alta confiabilidad lo que respalda la validez del instrumento utilizado. La Capacidad de Respuesta se destacó como la dimensión mejor valorada lo que refleja que la institución es percibida como eficiente en la atención a las necesidades de la comunidad educativa.

Se identificaron áreas de mejora en la dimensión de Fiabilidad particularmente en la coherencia entre la oferta educativa y la formación real impartida. Algunos expertos consideran que la comunicación y el cumplimiento de los compromisos educativos podrían ser optimizados para garantizar una mayor alineación entre expectativas y realidad.

Finalmente, la mejora positiva entre Seguridad y Empatía resalta la importancia de fortalecer el ambiente institucional asegurando que la percepción de seguridad y confianza se traduzca en un servicio más cercano y efectivo.

Referencias

- Arapa Carcasi, J. (2022). El coeficiente de cultivo (kc) en la investigación y aplicación en los cultivos andinos en el Perú. *Revista Científica I+D Aswan Science*, 2(1), 30–34. <https://doi.org/10.51392/rcidas.v2i1.17>
- Arévalo, M., Escobar, S., y Jaramillo, M. (2019). Evaluación de la calidad en empresas de servicio aplicando el modelo de Cronin y Taylor, Caso Crea inmobiliaria de la ciudad de PUYO. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 5(49). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1461>
- Barrera, J., y Hinojosa, A. (2021). Utilización de encuesta de escala Likert para precisar el grado de aplicación del modelo de control interno COSO 2013. *Vinculatégica*, 7(1). <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-47>



- Caiza B., Á., Segura, E., Cifuentes, J., y Díaz, Y. (2022). Aplicación del modelo servperf para análisis de la calidad de servicio al cliente en la casa de huéspedes green amazon, Sucumbíos-Ecuador. *Ciencia Latina*, 6(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1840
- Claudett, D., Claudett, A., Peñate, Y., y Reigosa, A. (2024). Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la calidad del proceso de pago online en la Universidad Bolivariana del Ecuador. *Identidad Bolivariana*, 8(2), 87-98. <https://doi.org/10.37611/IB8ol287-98>
- Coronel, M., y Pluas, K. (2019). *Calidad del Servicio Educativo y Satisfacción en estudiantes universitarios de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana [previo obtención del título Magister Admnsitración de Empresas]. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24792>
- Espinosa, L. (2020). El clima organizacional y su relación con la calidad del servicio educativo en un caso de estudio. *REEA*, 2(5), 177-185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7806115>
- Hernández G., O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252021000300002&script=sci_arttext
- Jaramillo L., A., Durán M., C., Esteban C., O., y Díaz A., J. (2021). Regresión lineal múltiple como herramienta complementaria del ICAM para análisis predictivo de la calidad hídrica en la zona nerítica superficial de San Andrés Isla, Colombia. *Educación en Ingeniería*, 16(32). <https://doi.org/10.26507/rei.v16n32.1173>
- Luzuriaga J., H., Espinoza P., C., Haro S., A., y Ortiz R., H. (2023). Histograma y distribución normal: Shapiro-Wilk y Kolmogorov Smirnov aplicado en SPSS. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(4), 596-607. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1242>
- Marín, F., Pérez, J., Senior, A., y García, J. (2021). Validación del diseño de una red de cooperación científico-tecnológica utilizando el coeficiente K para la selección de expertos. *Información tecnológica*, 32(2). <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000200079>
- Martín G., Y., y Iglesias R., A. (2022). Alfabetización en Datos en las bibliotecas-CRAI españolas: Análisis descriptivo y propositivo. *Revista Española De Documentación Científica*, 45(2). <https://doi.org/10.3989/redc.2022.2.1857>
- Ministerio de Educación [M.ED.]. (2024). *educacion.gob.ec*. Plan Gestión Social Unidad Educativa Quevedo: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/10/Plan-de-Accion-Gestion-Social-de-la-UE-Quevedo-VFp.pdf>
- Monge G., M. G., Cevallos P., T. C., García O., R. D., y Monge G., G. V. (2019). Calidad del servicio de alojamiento y percepción del cliente a través del modelo Servqual, en establecimientos de la Ciudad de Puyo. *Ciencia Digital*, 3(4), 263-287. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i4.1440>
- Monge García, G., Ubillus Chicaiza, S., Vera Aviles, D., y Monge García, M., (2023). Heteroevaluación de estudiantes a docentes y su relación con las inteligencias múltiples utilizando el estadístico beta: Heterovaluation of students to teachers and their relationship with multiple intelligences using the beta





- statistic. LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades, 4(1), 2918–2928. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.463>
- Monge Garcia M., Carvajal Parra E, Ledesma Acosta Ruben Dario y Valle Medina G. (2019): “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia turística Misahualli - Napo”, *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, n. <https://www.eumed.net/rev/turydes/27/servicio-restaurantes-misahualli.html>
- Mori, D., y Palomino, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5(6), 12082-12097. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Sistema Nacional de Evaluación [SINE]. (2024). www.educacion.gob.ec. <https://educacion.gob.ec/sistemas-nacional-evaluacion/>
- Toro, R., Peña, M., Avendaño, B., Mejía, S., y Bernal, A. (2022). Análisis Empírico del Coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 2(63). <https://www.redalyc.org/journal/4596/459671926003/html/>
- Unidad Educativa Quevedo. (2024). [www.sites.google.com. https://sites.google.com/view/unidadeducativaquevedola/historia](https://sites.google.com/view/unidadeducativaquevedola/historia)
- Vilela, L., y Valverde, V. (2022). *Calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes en un instituto superior educativo*, Lima 2022. Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8769>

