



ANALIZAR LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL CENTRO DE BACHILLERATO TECNOLÓGICO AGROPECUARIO N° 62 A LA LOCALIDAD DE ESCÁRCEGA

DRA. En Investigación María del Carmen Gómez Camal^{1*}

Universidad – Instituto Tecnológico Superior de Escárcega
Docente en la Licenciatura en Administración
E-mail: maria_camal@itsescarcega.edu.mx

C.P. Isabel Guadalupe Delgado Cih^{2}**

Universidad – Instituto Tecnológico Superior de Escárcega
Docente en la Licenciatura en Administración
E-mail :guadalupe_delgado@itsescarcega.edu.mx

Sandi Nayeli Mendoza de la Cruz^{3*}**

Universidad – Instituto Tecnológico Superior de Escárcega
Estudiante de la Licenciatura en Administración
E-mail:160205006@itsescarcega.edu.mx

Rita Yobely García Quen^{4**}**

Universidad – Instituto Tecnológico Superior de Escárcega
Estudiante de la Licenciatura en Administración
E-mail :160205008@itsescarcega.edu.mx

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María del Carmen Gómez Camal, Isabel Guadalupe Delgado, Sandi Nayeli Mendoza de la Cruz y Rita Yobely García Quen: “Analizar los servicios que presta el Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario n° 62 a la localidad de Escárcega”, Revista Observatorio de la Economía Latinamericana (diciembre 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2020/12/servicios-centro-bachillerato.html>

RESUMEN

Un análisis nos permite examinar a profundidad un fenómeno, situación, objeto o un tema de interés que se desea llevar a cabo, con la finalidad de poder obtener conclusiones, para las personas es importante adquirir o recibir un buen servicio, ya que este factor de importancia puede influir en las decisiones de las personas considerando si desea seguir adquiriendo el servicio o no; al analizar un servicio permite conocer los problemas como también las oportunidades de mejora, es por ello que al analizar los servicios que presta el Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario N° 62, nos permitió conocer las diferentes perspectivas que tienen los habitantes de la localidad de Escárcega

*¹ Asesor del proyecto de investigación; docente en el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, en la Licenciatura en Administración.

**² Asesor del proyecto de investigación; docente en el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega, en la Licenciatura en Administración.

***³ Estudiante de noveno semestre de la Licenciatura en Administración en el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega.

****⁴ Estudiante de noveno semestre de la Licenciatura en Administración en el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega.

Campeche; Para el desarrollo del proyecto se llevó a cabo investigación documental, en donde los objetivos alcanzados fueron: la recopilación de la información, determinación de la muestra por la autora Laura Fischer, la estructura del instrumento, la aplicación del cuestionario que fue elaborado para las 240 personas que se obtuvo de la determinación de la muestra, la aplicación del instrumento permitió conocer las diferentes opiniones que tienen las habitantes en base a los servicios que proporciona la institución, por lo tanto la información que se obtuvo se encuentra concentrada dentro del mismo documento en gráficas para una mejor visualización y comprensión del análisis; una de las principales conclusiones que favoreció esta investigación es que el 80% de los resultados obtenidos muestran que los servicios que ofrecen son de buena calidad mientras que el 20% menciona que la atención que se les brinda es muy rezagada; de igual manera se puede mencionar que los padres de familia demandan que las clases para los alumnos sean teóricas/ prácticas , así mismo sugieren que existan reuniones con más continuidad con la finalidad de conocer los estatus de sus hijos. El contenido del trabajo cuenta con: metodología, discusión – resultados, conclusiones, referencias, de igual manera propuestas de estrategias que fueron consideradas por las opiniones de las personas en busca de mejoras hacia los servicios que brinda la institución.

Palabras clave: Análisis de servicio, perspectivas de servicio, servicios, CBTA N° 62.

ANALYSE THE SERVICES PROVIDED BY THE AGRICULTURAL TECHNOLOGY BACCALAUREATE CENTER N° 62 TO THE TOWN OF ESCÁRCEGA

ABSTRACT

An analysis allows us to examine in depth a phenomenon, situation, object or a topic of interest that we want to carry out, in order to be able to obtain conclusions, for people it is important to acquire or receive a good service, since this important factor You can influence people's decisions regarding whether you want to continue purchasing the service or not; When analyzing a service, it allows us to know the problems as well as the opportunities for improvement, which is why when analyzing the services provided by the Center for Agricultural Technological Baccalaureate N ° 62, it allowed us to know the different perspectives that the inhabitants of the town of Escárcega have Campeche; For the development of the project, documentary research was carried out, where the objectives achieved were: the compilation of information, determination of the sample by the author Laura Fischer, the structure of the instrument, the application of the questionnaire that was prepared for the 240 people obtained from the determination of the sample, the application of the instrument allowed to know the different opinions that the inhabitants have based on the services provided by the institution, therefore the information obtained is concentrated within the same document in graphs for a better visualization and understanding of the analysis; One of the main conclusions that this research favored is that 80% of the results obtained show that the services they offer are of good quality, while 20% mention that the care they are provided lags behind; In the same way, it can be mentioned that parents demand that the classes for students be theoretical / practical, likewise they suggest that there be meetings with more continuity in order to know the status of their children. The content of the work has:

methodology, discussion - results, conclusions, references, in the same way, proposals for strategies that were considered by the opinions of people in search of improvements towards the services provided by the institution.

Key words: Service analysis, service prospects, services, CBTA N ° 62.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo al autor (Stanton William, 2004) los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades como es el caso del análisis de servicios para una institución. Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo (Richard, 2002).

El trabajo presentado a continuación aborda el contexto de analizar servicios, buscando como principal objetivo analizar los servicios que presta el Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario N°62 a la Localidad de Escárcega para así brindar una mejor calidad de servicios al cliente.

En el transcurso de los años se ha considera que los servicios que brinda el centro educativo, no cumple con las expectativas de los padres de familia, a comparación de otras instituciones que se encuentran en la misma localidad, debido que muchos piensan que los alumnos que ingresan no reciben la atención adecuada.

El proyecto permitirá que el director del Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario N° 62 de Escárcega, puede conocer las diferentes opiniones en base a los servicios que brinda la escuela a los ciudadanos de la localidad y de esta manera considerar las estrategias propuestas para que prevenga problemas o solucione los que en la actualidad presenta.

El interés de este trabajo viene dado para que los padres de familia se enteren que los servicios que presta la institución son los adecuados; ya que los servicios son actividades identificables, intangibles y percederas que son el resultado de esfuerzos humanos (Kotler Philip, 2004).

METODOLOGÍA

Determinación de la población

Una población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo. (Sampieri, 2014).

Se determinó la población en base a los alumnos que están actualmente inscritos y matriculados, ya que cada uno de ellos cuenta con un tutor y/o responsable de su educación, donde hay 642 alumnos

escolarizados, el cual se utilizara para desarrollar la formula y de este modo conocer cuantos cuestionarios serán aplicados al tutor y/o responsable del estudiante.

Determinación de la muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizara la fórmula para poblaciones finitas por la autora Laura Fisher. Debido a que el número del universo o población es menor a 500,000. (Fischer & Espejo, 2017).

Fórmula:

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{e^2 (N-1) + \sigma^2 p q}$$

Tabla 1 Símbolo y significado de la fórmula de Laura Fisher.

Letra	Definición
N	Tamaño de la población
σ	Nivel de confianza
p	Proporción de éxitos
q	Proporción estimado de fracasos
e	Error de estimación entre la proporción real y la proporción de la muestra
n	Tamaño de la muestra (personas a encuestar)

Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

Nivel de confianza (σ):

Existen tres parámetros mencionados por la autora Laura Fisher, el cual se utilizara el de $\sigma = 1.96$ que abarca el 95% de los casos, otorgándole un nivel de confianza del 95%.

Proporción de éxitos (p) y proporción estimados de fracasos (q):

Debido a que no se tiene una idea clara o en su caso una sola perspectiva de los padres es recomendable dar los valores máximos quedando de la siguiente manera: (p 50%) y (q 50%).

Error de estimación entre la proporción real y la proporción de la muestra (e):

El error de estimación tiene relación con el nivel de confianza; el nivel de confianza que se determinó con el 95% de los casos, en base a la relación que tienen el resultado mínimo es del 5% que se tomaría como error de estimación entre la proporción real y la proporción de la muestra.

Tabla 2 Sustitución de los datos de la formula

Letra	Definición	Dato
N	Tamaño de la población	642
σ	Nivel de confianza (95%)	1.96
p	Proporción de éxitos (50%)	0.5
q	Proporción estimado de fracasos (50%)	0.5
e	Error de estimación entre la proporción real y la proporción de la muestra (5%)	0.05
n	Tamaño de la muestra (personas a encuestar)	?

Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 p q}$$

$$n = \frac{1.96^2 (642)(0.5)(0.5)}{0.05^2 (642 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.84 (642)(0.5)(0.5)}{0.0025 (642 - 1) + 3.84 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.84 (642)(0.5)(0.5)}{0.0025 (641) + 3.84 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{616.32}{2.56} = 240.75 = 240$$

De acuerdo a desarrollo de la formula se obtuvo como resultado, un total de 240 que son la cantidad de cuestionarios que se aplicarán a los habitantes de la localidad.

Instrumento de medición (cuestionario)

El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que se mide se consideran dos tipos de preguntas: cerradas, abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta. (Sampieri, 2014).

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales:

- Confiabilidad
- Validez
- Objetividad

Las preguntas que se utilizaran en el instrumento serán preguntas cerradas. Las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. El investigador debe de hacer y adaptar las respuestas y preguntas con la finalidad que los habitantes capten y compran el contenido.

El cuestionario elaborado contiene desde el inicio logos institucionales, la solicitud del nombre, edad y sexo del padre de familia, presentación, objetivo, instrucciones, los 17 ítems y 4 posibles respuestas asignadas con incisos de la A-D, por último el agradecimiento por el apoyo.

Estructura del instrumento

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: (F) (M)

Hola, somos estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega de la carrera Licenciatura en Administración; estamos realizando un cuestionario para nuestro proyecto de residencia profesional con el siguiente objetivo:

Analizar la perspectiva que los padres de familia tienen hacia el Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario N° 62 de Escárcega.

Instrucciones:

Lea correctamente cada una de las preguntas y responda según su criterio.

1. Durante el transcurso que su hijo (a) ha recibido clases dentro de la institución ¿Cuál de los siguientes cambios han sido los más notables?
 - a) Es más responsable
 - b) Las calificaciones han mejorado
 - c) Las calificaciones han bajado
 - d) Reprueba constantemente las materias

2. ¿Cuál considera de los siguientes puntos que sería un problema en la institución que pudiera afectar la educación de su hija (o)?
 - a) La falta constante de los docentes
 - b) Los docentes no explican bien sus clases
 - c) Los docentes no entregan materiales de apoyo para los alumnos
 - d) No tengan una instalación adecuada

3. De los siguientes problemas ¿Cuál ha presentado su hija (o) con las asignaturas?
 - a) No entrega los trabajos que le indican el docente
 - b) Las explicaciones no son suficiente
 - c) No comprende los temas
 - d) Indiferencias con los docentes

4. Si el docente deja tarea para la siguiente clase y el alumno presenta dudas fuera de la institución ¿Por cuál medio el docente aclara la duda del alumno?
 - a) WhatsApp
 - b) Al día siguiente en clases
 - c) Correo electrónico
 - d) Simplemente no resuelve la duda

5. De las siguientes opciones seleccione ¿Cuál sería la más adecuada para que la institución aplique a los alumnos para recuperar sus materias?
 - a) Aplicación de exámenes
 - b) Trabajos extras a los alumnos
 - c) Asesorías extras
 - d) Apoyo de los docentes tomando en cuenta su conducta

6. De las siguientes características ¿Seleccione la que considera que el docente toma en cuenta para la calificación del alumno?
 - a) Tareas
 - b) Puntualidad y asistencia
 - c) Participación
 - d) Buena conducta

7. Cuando el docente entrega material de apoyo para que los alumnos trabajen, durante el semestre ¿Cuál de los siguientes ejemplos es el que mayormente maneja el docente?
- a) El docente no entrega material de apoyo
 - b) Libros digitales
 - c) Artículos o revistas
 - d) Libros en físico
8. De las siguientes características seleccione ¿Que manera es la adecuada para que los docentes impartan clase a su hijo (a)?
- a) Teórica
 - b) Practica
 - c) Examen
 - d) Retroalimentación
9. ¿Por cuál medio la institución le ha informado acerca de cómo el docente le imparte la asignatura a su hija (o)?
- a) La institución no brinda esa información
 - b) Reunión escolar
 - c) Folletos
 - d) Correo Electrónico
10. ¿Le parece adecuado los horarios de clases establecidos en la institución educativa para la educación de los alumnos?
- a) Utilizan horarios adecuado
 - b) Tiene horarios deficientes
 - c) Utilizan horarios Inadecuado
 - d) Se deben de hacer cambios para mejor educación
11. Cuando usted asiste a la institución para algún trámite ¿Cuál es la atención que siempre le dan?
- a) Son amables
 - b) Hacen esperar
 - c) No son educados
 - d) No respetan los turnos

- 12.** El responsable de la institución ¿Les brinda la atención adecuada a los padres de familia en el momento que lo soliciten?
- a) Es responsable
 - b) Hacen esperar
 - c) Es indiferente
 - d) No respetan los turnos
- 13.** ¿Cómo considera las habilidades y competencias del Centro De Bachillerato Tecnológico Agropecuario N° 62?
- a) Muestran compromiso
 - b) Motivan a los alumnos
 - c) No muestra compromiso
 - d) Es inadecuada
- 14.** ¿Está de acuerdo que el Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario N° 62 cuenta con las instalaciones adecuadas y seguras para la educación de su hijo (a)?
- a) Adecuadas
 - b) Inadecuado
 - c) Inseguras
 - d) Se deben de hacer cambios para la seguridad de los alumnos
- 15.** ¿Cuál considera que sería el principal factor que pudiera afectar a su hija (o) para que no acuda a la institución a terminar sus estudios?
- a) La economía
 - b) El transporte
 - c) Esta retirada de su hogar
 - d) Están solitarias las calles
- 16.** De las siguientes opciones ¿Seleccione con cual le gustaría que contara la institución para apoyo de los estudiantes?
- a) Becas
 - b) El transporte
 - c) Instalaciones seguras
 - d) Buena calidad de estudios

17. De las siguientes opciones ¿Con cuál debería de contar la institución para una mayor seguridad de los alumnos?

- a) Cámaras de seguridad
- b) Vigilancia en la entrada de la escuela
- c) Seguridad en la institución
- d) Contar con material adecuado en las aula

Validación del instrumento de medición (Alfa de Cronbach)

El autor Juan Bosco Mendoza Vega nos menciona que el coeficiente alfa de cronbach es el indicador de confiabilidad de escalas psicométricas más usado en ciencias sociales.

El alfa de cronbach nos da una medida de la consistencia interna que tienen los reactivos que forman una escala. Si esta medida es alta, suponemos tener evidencia de la homogeneidad de dicha escala, es decir, que los ítems están “apuntando” en la misma dirección.

Por esta razón el alfa de cronbach suele interpretarse como una medida de una dimensionalidad de una escala, por tanto, de que estamos midiendo de manera equivalente o esencialmente tau equivalente. Sin embargo, para poder hacer cualquier afirmación con respecto a la dimensionalidad de una escala primero necesitamos evidencia de su validez, lo cual es importante tenerlo en mente para evitar interpretaciones erróneas de alfa de cronbach.

El alfa de cronbach se obtiene a partir de la covarianza (Inter correlaciones) entre ítems de una escala, la varianza total de la escala, y el número de reactivos que conforman la escala.

Dividimos la sumatoria de las varianzas de los ítems entre la varianza de las puntuaciones observadas de los individuos, ponderada por el número de ítems. Por esta razón, el alfa de cronbach tiende a mejorar si aumenta o disminuye el número de ítems en una escala, aunque teóricamente su confiabilidad no cambie. (Vega, 2018).

Sustitución de datos

Para realizar este procedimiento se utilizara el instrumento (cuestionario) que fue aplicado de manera digital, por la herramienta del formulario google. (Garcia & Mendoza, 2020). Esto nos permitirá conocer si el cuestionario es confiable, el cual se les aplicara a los habitantes de la localidad de Escárcega Campeche.

Los datos que se utilizaran son los siguientes:

- Un renglón es observación /caso
- La columna es una variable /ítem
- Una celda es un dato / respuesta

Análisis de confiabilidad

Los valores del alfa de cronbach puede tener valores de 0 y 1, sin embargo el numero 1 indicara mayor confiabilidad.

Valores de resultados:

- 0.7 aceptable
- 0.8 bueno
- 0.9 excelente
- 0.5 se considera una herramienta no aceptable a partir de este valor

Es por eso que se utilizó en el instrumento ítems con diferentes valores, ya que así se evita un sesgo en los resultados. Por lo tanto dentro del procedimiento nuestro resultados fueron buenos ya que se obtuvo en el alfa de cronbach 0. 81.

Tabla 3 Datos para hacer el cálculo.

K	17
$\sum VI$	14.4133333
vt	60.6933333

Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

Tabla 4 Procedimiento del Alfa de Cronbach

Sección 1	1.0625
sección 2	0.76252197
Absoluto s2	0.76252197

Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

Tabla 5 Resultado del Alfa de Cronbach

<i>a</i>	0.81017959
-----------------	-------------------

Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020. .

Ilustración 1 Alfa de Cronbach.

Cuestionario	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Total
1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	294
2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	1	233
3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	272
4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	288
5	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	268
6	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	1	4	4	3	238
7	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	272
8	3	1	3	1	2	4	2	3	3	2	3	3	4	1	4	1	1	414
9	4	4	4	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	1	294
10	1	4	2	3	2	4	3	3	3	1	4	4	4	1	4	4	3	288
11	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	288
12	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	272
13	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	272
14	1	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	1	4	3	4	233
15	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	292
16	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	238
17	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	272
18	2	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	272
19	4	3	1	4	2	2	3	3	3	4	4	1	4	1	1	4	2	495
20	3	1	3	3	1	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	495
21	2	3	2	3	1	2	3	2	3	4	2	4	4	4	2	3	1	495
22	1	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	495
23	2	1	2	1	4	3	2	3	3	2	3	4	4	2	1	1	1	414
24	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	414
25	2	3	3	2	3	1	2	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	333
Estadística																		
Varianza	1,68967	0,743333	0,723333	0,723333	0,823333	0,769667	0,579667	0,559667	0,46	0,689667	0,689667	0,673333	0,933333	1,069667	1,239667	0,973333	1,179667	

Fuente: García Quen Yobely, 2020.

DISCUSIÓN – RESULTADO

Los resultados obtenidos en el Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario N° 62 de Escárcega, en donde se aplicó un instrumento para la recolección de datos, contando con 17 preguntas, con la finalidad de analizar los servicios que la institución brinda a los habitantes de la localidad.

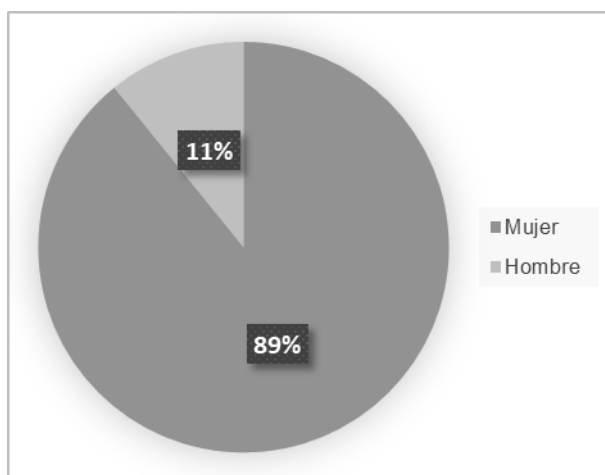
Se identificó que los servicios que se le brindan a los alumnos dentro de la escuela, lo realizan de manera responsable; sin embargo con el análisis que se realizó se considera como un problema que los docentes no expliquen bien sus clases y que las explicaciones no seas suficientes para su formación académica es por eso que se sugiere que se tomen medidas o capacitaciones para mejorar el servicio; las dudas que presentan los alumnos en las actividades son aclaradas por WhatsApp, así como una de las opciones que se sugieren para que los alumnos recuperen sus materias y adquieran conocimientos adecuados son asesorías extras, en donde se toma como principal factor las tareas en tiempo y forma para que obtengan calificaciones aprobatorias, de igual forma los libros digitales son la principal fuente de apoyo para el logro de sus objetivos, así mismo como las clases prácticas.

Por otra parte la institución informa a los padres de familia por reuniones escolares la manera en que se imparten las asignaturas así como los horarios de clases que tienen sus hijos siendo los adecuados para sus conocimientos, sin embargo se debería de actualizar la manera en que se les está brindando la atención y emplear más métodos que ayuden aquellos padres de familia que no pudieran asistir a las reuniones presenciales; de la misma manera cuando se acude al centro educativo la atención que se les brinda es de manera amable, de tal modo que las habilidades y competencias muestran un compromiso por parte de la escuela; las instalaciones son seguras y adecuadas; en donde uno de los principales factores que pudieran

afectar la educación de los estudiantes es la economía, por esta misma razón la institución debe de contar con becas y cámaras de seguridad como apoyo fundamental para el bienestar de los alumno, el cual estaría ayudando a la calidad de servicios que se le brindan a los habitantes de la localidad.

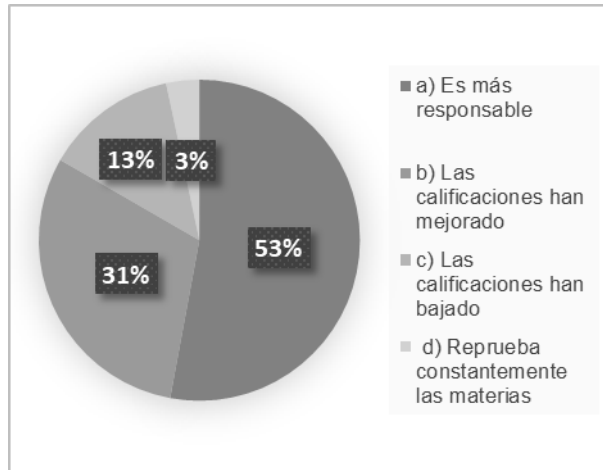
Resultados de las preguntas

Gráfica 1 Sexo de los padres de familia.



Fuente: García Quen Yobely, 2020.

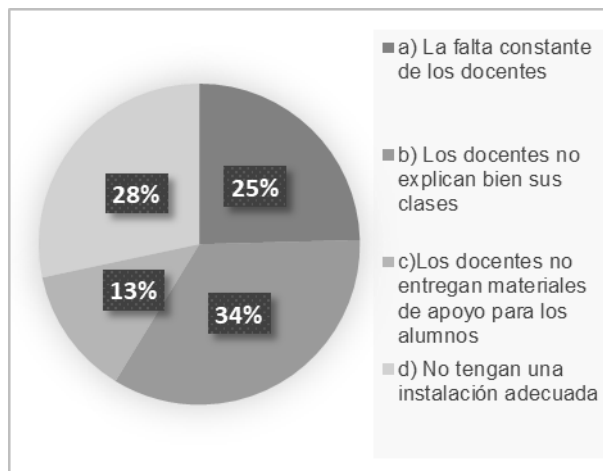
Gráfica 2 .Durante el transcurso que su hijo (a) ha recibido clases dentro de la institución ¿Cuál de los siguientes cambios han sido los más notables?



Fuente: García Quen Yobely, 2020.

Los cambios más notables que se han tenido con un 53% es que, los alumnos son más responsables, mientras que el 31% han mejorado sus calificaciones, tomando en cuenta que el 13% han bajado sus calificaciones, mientras que un 3% ha bajado de calificación.

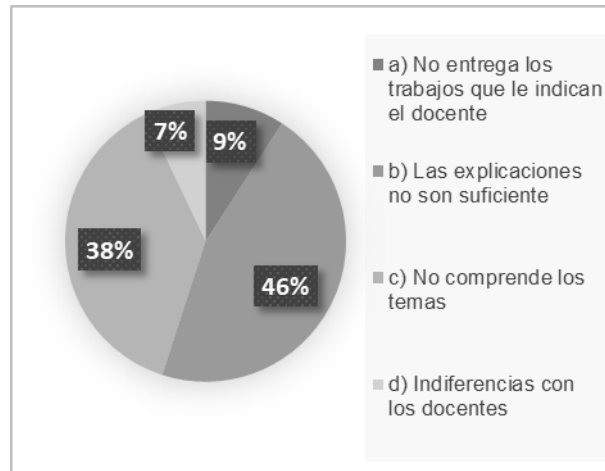
Gráfica 3 ¿Cuál considera de los siguientes puntos que sería un problema en la institución que pudiera afectar la educación de su hija (o)?



Fuente: García Quen Yobely, 2020.

Uno de los problemas que pudiera afectar a la educación, es que los docentes no explican bien sus clases teniendo un 34%, mientras que el 28% menciona que no tienen las instalaciones adecuadas, y el 25% son la falta constante de los docentes, y el 13% arroja que no entregan material.

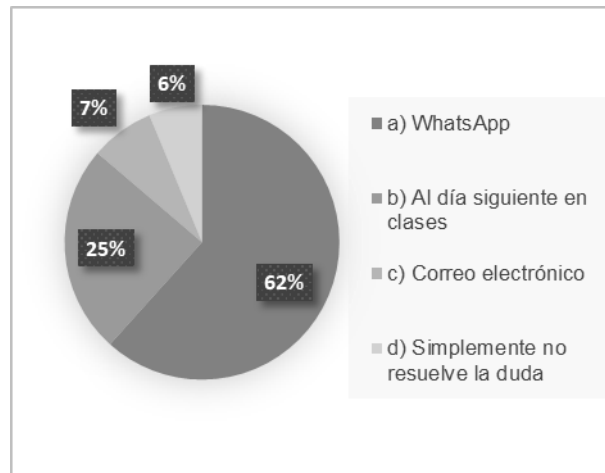
Gráfica 4 De los siguientes problemas ¿Cuál ha presentado su hija (o) con las asignaturas?



Fuente: García Quen Yobely, 2020.

Los problemas que se han tenido con las asignaturas, son que las explicaciones no son suficientes con un 46% así como, el 38% no comprende los temas, así mismo, el 9% no entrega los trabajos que le indica el docente y, el 7% tiene indiferencias con los docentes.

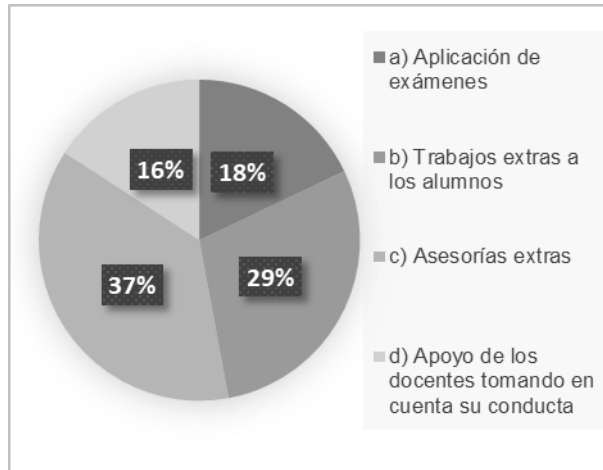
Gráfica 5 Si el docente deja tarea para la siguiente clase y el alumno presenta dudas fuera de la institución ¿Por cuál medio el docente aclara la duda del alumno?



Fuente: García Quen Yobely, 2020.

El medio por el cual se aclaran las dudas a los alumnos es por WhatsApp con un 62%, así como el 25% indica que, al día siguiente en clases, mientras que, el 7% a través de correos electrónicos, y el 6% indica que simplemente no resuelve la duda del alumno.

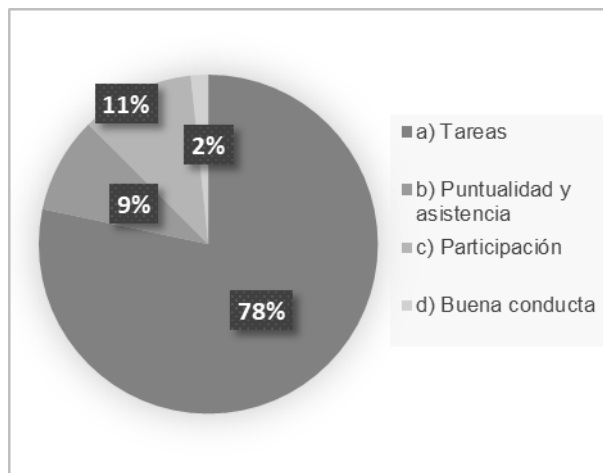
Gráfica 6 De las siguientes opciones seleccione ¿Cuál sería la más adecuada para que la institución aplique a los alumnos para recuperar sus materias?



Fuente: García Quen Yobely, 2020.

Las opciones que se deben de aplicar, son asesorías extras con un 37%, así mismo el 29% sería el trabajo extra a los alumnos, de igual manera el 18% consiste en la aplicación de exámenes y con un 16% el apoyo de los docentes tomando en cuenta la conducta.

Gráfica 7 De las siguientes características ¿Seleccione la que considera que el docente toma en cuenta para la calificación del alumno?



Fuente: García Quen Yobely, 2020.

Las características que el docente debe de tomar en cuenta para la calificación son las tareas con un 78%, de igual forma el 11% en participación, mientras que, el 9% en puntualidad y asistencia, y el 2% considera que en la buena conducta.

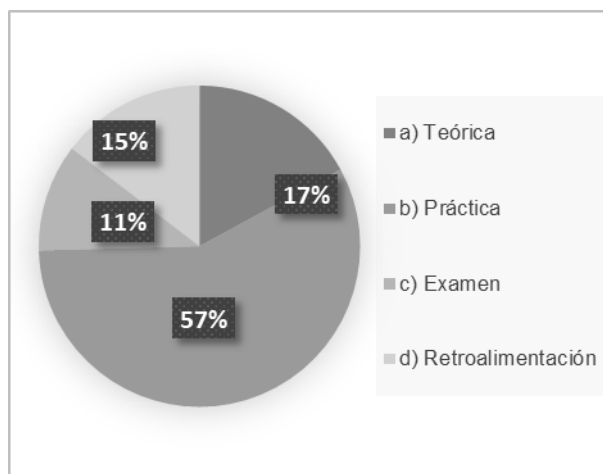
Gráfica 8 Cuando el docente entrega material de apoyo para que los alumnos trabajen, durante el semestre ¿Cuál de los siguientes ejemplos es el que mayormente maneja el docente?



Fuente: García Quen Yobely, 2020.

En base a lo obtenido, el 57% indica que los docentes entregan, como material de apoyo libros digitales, así como el 24% indica que, el docente no entrega material de apoyo, sin embargo, el 10% lo hace en libros físicos, y el 9% lo hace con artículos y revistas.

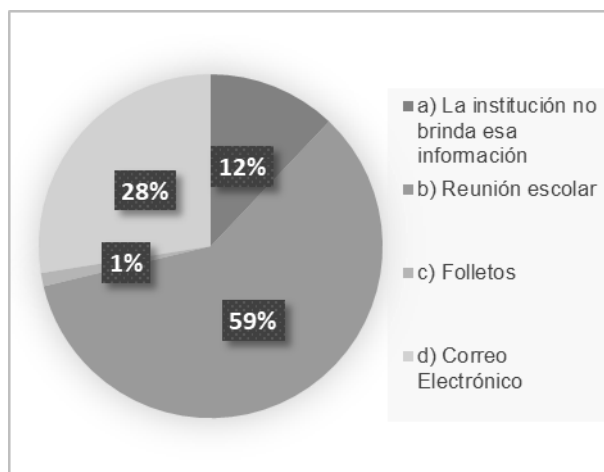
Gráfica 9 De las siguientes características seleccione ¿Qué manera es la adecuada para que los docentes impartan clase a su hijo (a)?



Fuente: García Quen Yobely, 2020.

Los padres de familia indican que la manera más adecuada para impartir clases a los alumnos sea práctica con un 57%, mientras el 17% prefiere teórica, así mismo el, 15% señala que sea retroalimentación y el 11% mencionó en examen.

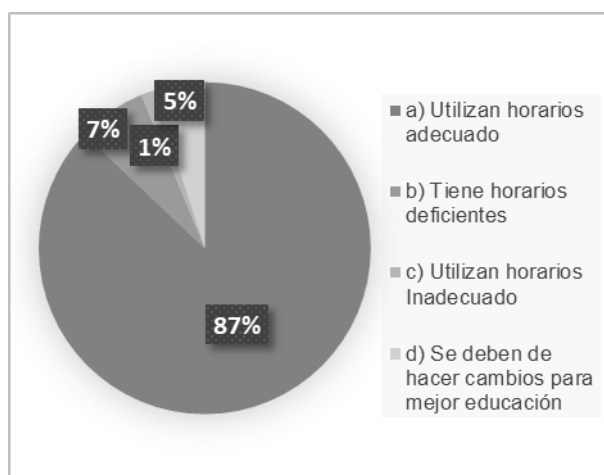
Gráfica 10 ¿Por cuál medio la institución le ha informado acerca de cómo el docente le imparte la asignatura a su hija (o)?



Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

La institución brinda información, con un 59% a través de reuniones escolares, mientras que el 28% recibe mediante los correos electrónicos, así mismo el 12% nos menciona, que la institución no brinda la información, 1% obtiene la información por medio de folletos.

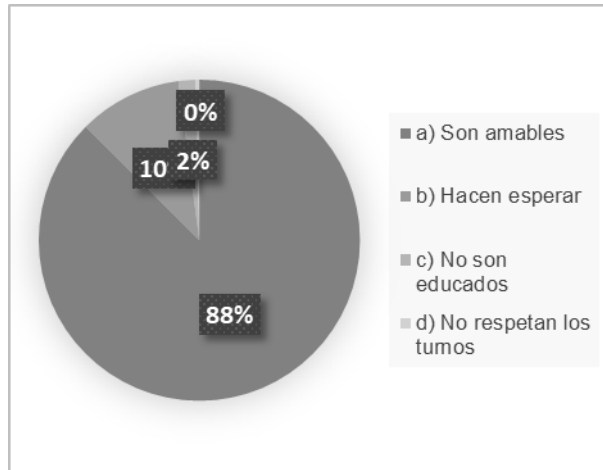
Gráfica 11 ¿Le parece adecuado los horarios de clases establecidos en la institución educativa para la educación de los alumnos?



Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

Los horarios establecidos en la institución son adecuados con un 87%, mientras que el 7% de los padres opinan que tienen horarios deficientes, de tal modo se deben de hacer cambios para mejorar la educación con un 5%, así mismo el 1% arroja que tienen horarios inadecuados.

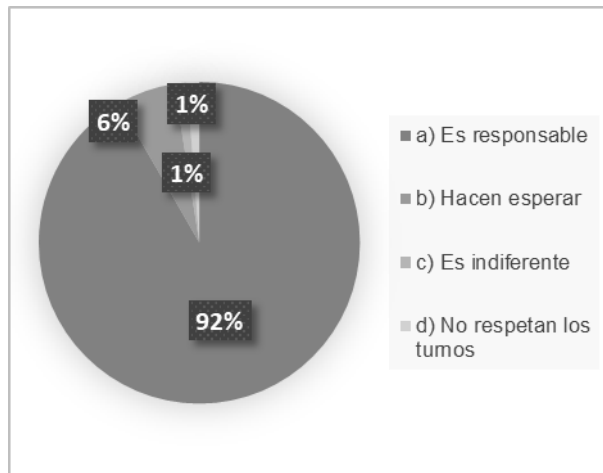
Gráfica 12 Cuando usted asiste a la institución para algún trámite ¿Cuál es la atención que siempre le dan?



Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

La atención que se brinda en la institución con un 88% es que son amables, mientras que el 10% opina que los hacen esperar, así mismo el 2% nos informa que no se respetan los turnos, y el 0% no son educados.

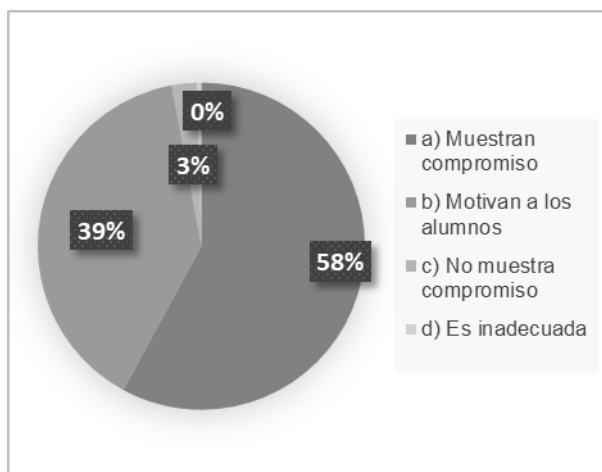
Gráfica 13 El responsable de la institución ¿Les brinda la atención adecuada a los padres de familia en el momento que lo soliciten?



Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

Así mismo el 92% de los padres de familia nos mencionan que el responsable de la institución los atiende de una manera responsable, mientras que el 6% los hacen esperar, y el 1% nos menciona que es indiferente y que, no se respetan turnos establecidos.

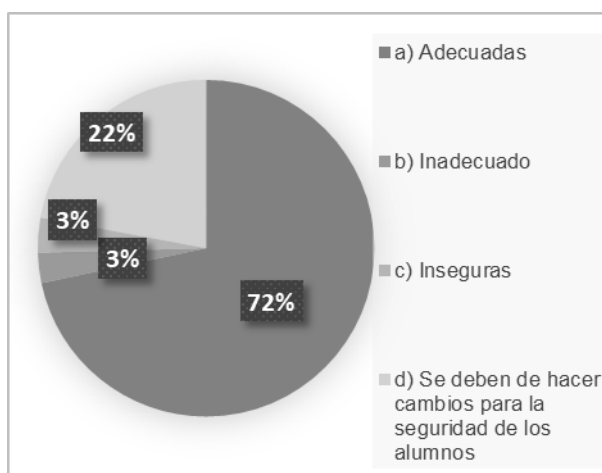
Gráfica 14 ¿Cómo considera las habilidades y competencias del Centro De Bachillerato Tecnológico Agropecuario N° 62?



Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

Se considera que las habilidades y competencias de la institución muestran un compromiso con un porcentaje del 58%, mientras que el 39% nos dicen que existe una motivación hacia los alumnos, de igual forma el 3% nos indica que no muestra compromiso y el 0% es inadecuada.

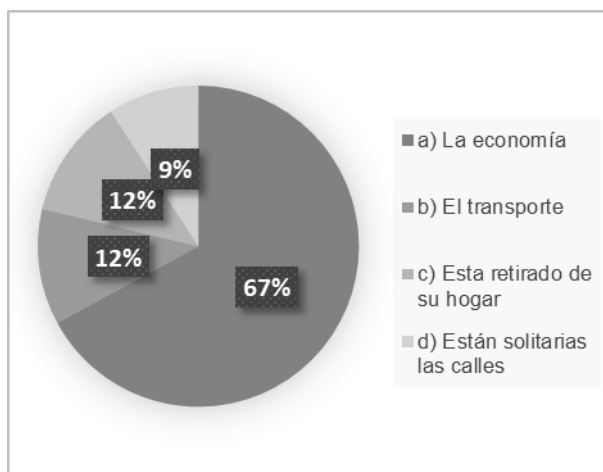
Gráfica 15 ¿Está de acuerdo que el Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario N° 62 cuenta con las instalaciones adecuadas y seguras para la educación de su hijo (a)?



Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

Con la información obtenida, el 72% indica que las instalaciones son adecuadas, mientras que el 22% nos menciona que se deben de hacer cambios para la seguridad de los alumnos, así como el 3% opina que son inadecuadas e inseguras.

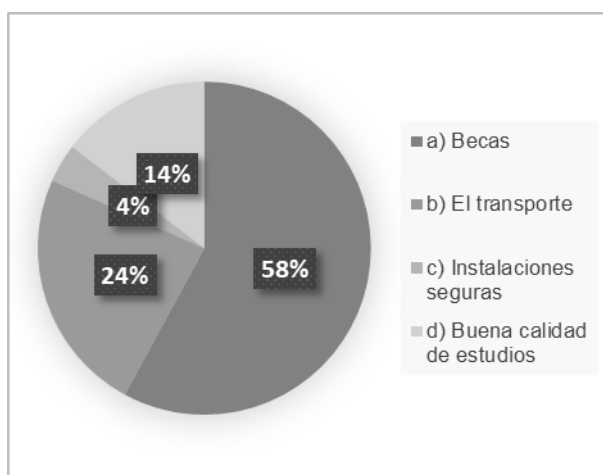
Gráfica 16 ¿Cuál considera que sería el principal factor que pudiera afectar a su hija (o) para que no acuda a la institución a terminar sus estudios?



Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

Uno de los principales factores que afecta con un 67% es la economía, mientras que el 12% es el transporte y que se encuentre retirado de su hogar, así como el 9% indica que se encuentran solitarias las calles.

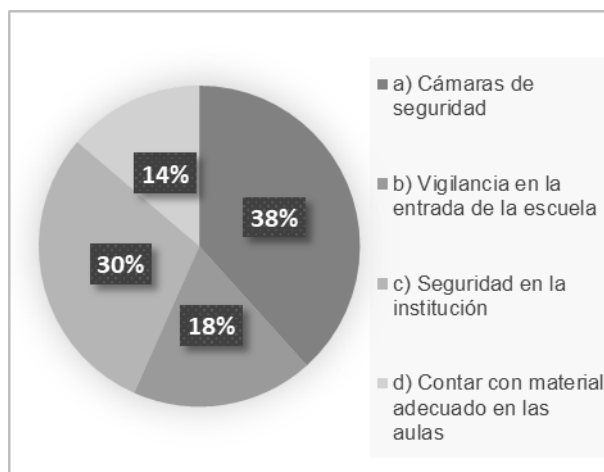
Gráfica 17 De las siguientes opciones ¿Seleccione con cual le gustaría que contara la institución para apoyo de los estudiantes?



Fuente: Mendoza de la Cruz Sandi, 2020.

La institución debería de contar con apoyos de becas con un 58%, mientras que el 24% indica que el transporte, así como el 14% señala que cuente con buena calidad de estudios, y el 4% prefiere tener instalaciones seguras.

Gráfica 18 De las siguientes opciones ¿Con cuál debería de contar la institución para una mayor seguridad de los alumnos?



Fuente: Mendoza de la Cruz Sandí, 2020.

Para contar con una mayor seguridad a los alumnos el 38% de los padres indican que cámaras de seguridad es la mejor opción, mientras que el 30% opta por la seguridad en la institución, así como el 18% señala que es importante la vigilancia en la entrada de la escuela, y el 14% que se cuente con material adecuado en las aulas.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a la investigación se puede determinar que el Centro de Bachillerato Tecnológico Agropecuario N°62 ubicado en la ciudad de Escárcega Campeche, cuenta con 44 años de servicios mismos que proporcionan atención al cliente, calidad de servicio, educación, así mismo por parte de la información obtenida se puede mencionar que los padres de familia demandan que las clases sean teóricas/prácticas tomando en cuenta que la teoría se refleje en las prácticas por medio de las carreras de: Técnicos en Agropecuario, Técnico en ofimática, Técnico en Soporte y Mantenimiento entre otras, que con ayuda del campo y las herramientas necesarias que se les brinda se ve reflejado en las actividades teóricas.

Así mismo se solicita que se realicen reuniones con más continuidad y frecuencia para conocer el status estudiantil de cada uno de los alumnos, tomando en cuenta que la formación profesional de cada uno de los maestros/maestras es importante que se puedan capacitar, con la finalidad de tener un aumento en su proceso de calidad en donde las actividades le conllevarían a mejorar pero sobre todo porque en el municipio se cuenta con las herramientas necesarias para mantener la calidad, el cual permitiría que se brindara un servicio adecuado a toda la comunidad. Una de las fortalezas con las que se cuenta es el material de apoyo dado que la biblioteca cuenta con el suficiente material como son libros, revistas, tesis, páginas web

confiables en donde se actualizan constantemente en la localidad para una mejor atención que se les está ofreciendo a cada uno de ellos.

Por lo consiguiente podemos decir que esta investigación es de suma importancia, el cual nos permitió conocer la calidad del servicio que se les está brindando a los habitantes de la localidad; ya que es primordial cumplir con las satisfacciones de los clientes porque son una parte importante de cualquier institución y por lo tanto la atención que recibe el usuario es uno de los puntos claves para hacer la diferencia entre los competidores.

BIBLIOGRAFÍA

- Arocena, J. (1989). Introducción de la Organización a la Institución . En A. Guiddens, *Sociología, Alianza Universitaria Textos* (pág. 766). México: Madrid .
- Arocho, W. R. (2010). El concepto de Calidad Educativa: Una mirada crítica desde el enfoque históricocultural. *Revista Electrónica " Actualidades Investigativas en Educación"* , 8-10.
- Bernal, J. L., & Alpuche, E. (2015). La Institución y la Organización: una educación formal . *Educación Iberoamericana Científica Redalyc*, 15- 50.
- Carmona, S. V. (2018). Educación, Ciencia y Cultura. *Investigaciones Educativas* , 136 - 154.
- Cuevas, H. E. (2008). Relación Familia - Escuela desde la Perspectiva de los padres . *Universidad del Bío- Bío Chile* , 3-6.
- Fernández, T. (2000). La educación en el marco de una sociedad global; algunos principios nuevas exigencias . *Curriculum y formación del profesorado* , 1-13.
- Fischer, L. E., & Espejo, J. (2017). *Introducción a la Investigación de mercados* (4a Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- García, R., & Mendoza, S. (15 de Octubre de 2020). *Formulario de Google* . Obtenido de <https://docs.google.com/forms/d/1X4Sww1TncXJk5A8iMES7Giv8PX9zel9bukvO3fwmKrk/prefill>
- Gumucio, R. L. (2018). La Educación Académica . *La Educación y Desarrollo*, 20-45.
- Heidy, & Medina, B. (2015). Analisis de Instituciones Educativas . *Innovación Educativa* , 11-36.
- Kotler Philip, B. P. (2004). En B. P. Kotler Philip, *El marketing de Servicios Profesionales* (págs. 9-15). Lima : Editorial Paidós SAICF.
- Márquez, A. (2013). La Investigación Educativa . *Revista de Educación y Desarrollo*, 12-58.
- Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales* , 3-4. Obtenido de INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales .
- Palacios, J. A. (2013). Calidad Educativa: Un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad . *Tendencias Pedagógicas* , 3-4.
- Richard, S. L. (2002). En *Marketing* (pág. 385.386). Mexico: Compañía Editorial Continental,.

- Sampieri, R. H. (2014). Metodología de la Investigación . En R. H. Sampieri. México DF: Mc GRAW-HILL.
- Stanton William, E. M. (2004). Fundamentos de Marketing. En E. M. Stanton William, *Fundamentos de Marketing* (págs. 333-334). Mc Graw Hill.
- Tasayco, A. V. (2013). Calidad y Calidad Educativa . *Investigación Educativa* , 10-12.
- Vega, J. B. (3 de mayo de 2018). *Alfa de Cronbach — Psicometría con R*. Obtenido de <https://medium.com/@jboscomendoza/alfa-de-cronbach-psicometr%C3%ADa-con-r-55d3154806cf>
- Vílchez, I. L. (2009). Perspectiva: Ciencia y magia de la representación . *Parque de las Ciencias* , 6-7.