

# ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS  
ESCUELA DE GRADUADOS

PROYECTO DE GRADUACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
“MAGÍSTER EN INVESTIGACIÓN DE MERCADOS”

TEMA

“IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL SERVICIO  
DE NIVELACIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES  
DE NIVEL BÁSICO, BACHILLERATO Y PRIMEROS AÑOS  
DE UNIVERSIDAD, DEL SECTOR NORTE DE QUITO”

AUTORA

ULBIA JARAMILLO MARTÍNEZ, Ec.

Quito – Ecuador

AÑO

2010

**DEDICATORIA**

A mis hermanos que siempre están junto a mí, cada día, paso a paso, ayudándome a construir cada escalón de mi vida.

Una especial mención a mi madre, a quién admiro mucho...

Ulbia

## **AGRADECIMIENTO**

Al Instituto Nacional de Estadística y Censos en la persona de Don Byron Villacís, MSc - Director General, quien generó políticas de desarrollo profesional para los empleados del INEC, y por su apoyo brindado para la realización de este proyecto.

A mis compañeros de curso por su gentileza y espíritu de camaradería con la que supimos llevar nuestras relaciones académicas y personales.

A todas aquellas personas que de una u otra manera, colaboraron para llevar adelante el presente proyecto.

Ulbia

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este Proyecto de Graduación, así como el Patrimonio Intelectual del mismo, corresponde exclusivamente al **ICM (Instituto de Ciencias Matemáticas)** de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

**TRIBUNAL DE GRADO**

MSc. Félix Ramirez Cruz  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MBA. Jacqueline Mejía Luna  
VOCAL

MSc. Byron Villacís Cruz  
DIRECTOR DE PROYECTO

Ulbia Jaramillo Martínez

AUTORA

**TABLA DE CONTENIDO**

	<b>PÁG.</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO.....</b>	<b>I</b>
<b>CONTENIDO DE CUADROS Y GRÁFICOS.....</b>	<b>III</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS.....</b>	<b>IV</b>
<b>CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>2</b>
1.1 Importancia.....	2
1.2 Estado Previo del Arte .....	4
1.3 Descripción del problema.....	7
1.3.1 Que preguntas se responden .....	8
1.3.2 Hipótesis .....	9
1.4 Objetivos .....	9
1.4.1 Objetivo General.....	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	10
1.5. Metodología.....	10
1.5.1 Identificación de las necesidades del servicio de nivelación académica.....	10
1.5.1.1 Grupos objetivo.....	11
1.5.1.2 Delimitación geográfica.....	11
1.5.2. Nivel de satisfacción.....	11
1.5.2.1 Centro de Nivelación Académica Equinoccio.....	12
1.5.2.1.1 Muestra.....	13
1.5.2.2 Centros de Nivelación Académica de la competencia.....	14
1.5.3 Nivel de lealtad de los clientes.....	15
1.6 Diseño del cuestionario.....	16

---

<b>CAPITULO 2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DE NIVELACIÓN ACADÉMICA.....</b>	<b>18</b>
2.1 Identificación de necesidades del servicio de nivelación académica.....	19
2.2 Expectativas sobre el servicio de nivelación académica.....	23
2.3 Resultados según los grupos de investigación.....	26
2.3.1 Estudiantes de 2 <sup>do</sup> a 7 <sup>mo</sup> Año de Básica (nivel primario).....	26
2.3.2 Estudiantes de 8 <sup>vo</sup> Año de Básica a 3 <sup>er</sup> Año de Bachillerato (nivel Secundario) .....	29
2.3.3 Estudiantes de 1 <sup>er</sup> a 3 <sup>er</sup> Año de Universidad.....	32
<b>CAPITULO 3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS EDUCANDOS DEL CENTRO EQUINOCCIO .....</b>	<b>35</b>
3.1 Consideraciones sobre los clientes perdidos y clientes del centro Equinoccio que repiten el servicio.....	35
3.2 Análisis comparativo de satisfacción del cliente del Centro Equinoccio” frente a la Competencia.....	37
3.3 Índice de Satisfacción del Cliente.....	39
<b>CAPITULO 4. LEALTAD DE LOS EDUCANDOS/CLIENTES HACIA EL CENTRO DE NIVELACIÓN ACADÉMICA EQUINOCCIO</b>	<b>43</b>
4.1 Índice de lealtad del cliente.....	45
<b>CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
5.1. Conclusiones.....	48
5.2. Recomendaciones.....	49
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>55</b>

**CONTENIDO DE CUADROS Y GRÁFICOS**

	<b>PÁG.</b>
<b>Cuadro 1</b> Estructura de la población .....	13
<b>Cuadro 2</b> Estructura de la Muestra .....	14
<b>Cuadro 3</b> Necesidades sobre Asignaturas a ser niveladas.....	20
<b>Cuadro 4</b> Necesidades sobre Servicios Adicionales.....	22
<b>Cuadro 5</b> Lo que desean del Profesor de Nivelación Académica.....	25
<b>Cuadro 6</b> Lo que esperan de Centro de Nivelación Académica.....	30
<b>Cuadro 7</b> ¿Cuáles son los motivos por los que no ha regresado al Centro de Nivelación Académica? .....	36
<b>Gráfico 1</b> Grado de satisfacción general respecto del servicio de nivelación Académica.....	37
<b>Gráfico 2.</b> La última vez que asistió, ¿el Centro de Nivelación cumplió con sus Expectativas de enseñanza, independientemente por la materia que acudió a nivelarse? .....	38
<b>Cuadro 8</b> Índice de Satisfacción del Centro de Nivelación Equinoccio.....	40
<b>Cuadro 9</b> Índice de Satisfacción de la Competencia.....	41
<b>Cuadro 10</b> Si sus familiares, amigos o conocidos necesitan nivelarse académicamente, ¿Les recomendaría este Centro de Nivelación? .....	44
<b>Cuadro 11.</b> Si Usted nuevamente necesita clases de nivelación académica, ¿volvería a este Centro de Nivelación? .....	45

**CONTENIDO DE TABLAS**

	<b>PÁG.</b>
<b>Tabla 1.</b> Necesidades y expectativas de estudiantes de 2 <sup>do</sup> a 7 <sup>mo</sup> Año de Básica (Nivel primario).....	28
<b>Tabla 2.</b> Necesidades de los estudiantes de nivel secundario.....	30
<b>Tabla 3.</b> Expectativas de los estudiantes de nivel secundario.....	31
<b>Tabla 4.</b> Necesidades y expectativas de los estudiantes universitarios.....	33



## **CAPITULO 1**

### **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Importancia**

Los Centros de Nivelación Académica, son pequeñas empresas familiares dedicadas a la educación alternativa, brindada a estudiantes y profesionales que demandan una nivelación o refuerzo académico a fin de cumplir con sus obligaciones educativas y/o profesionales con el establecimiento educativo formal al que pertenecen.

Este es el caso del “Centro Equinoccio”, una pequeña empresa familiar, ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito, que por 15 años viene ofreciendo sus servicios, no enfocada en el cliente, sino, en lo que el propietario cree que son las necesidades de los clientes/educandos que asisten a su “centro”.

La importancia de este proyecto, está en que se inserta en la problemática de los estudiantes del sector norte de la ciudad de Quito, involucra a “centros” de la competencia, concentrándose finalmente en el estudio del centro de nivelación académica “Equinoccio”, siendo éste último el motivador y origen de esta investigación.

En *primer lugar*, parte del conocimiento de cuáles son las necesidades que sobre nivelación académica tienen los estudiantes de nivel básico, secundario y primeros años de universidad, del sector norte de Quito. Propone, *en segundo término*, estudiar el nivel de satisfacción del cliente, extendiéndose no sólo a medir el grado de satisfacción del cliente del “Centro Equinoccio”, sino también el nivel de satisfacción de los

usuarios de la competencia. *Por último*, se plantea conocer cuál es el grado de lealtad de los educandos/clientes con el “Centro Equinoccio”.

Identificar, cuáles son las necesidades que sobre nivelación académica tienen los estudiantes del sector norte de Quito, le permitirá al “centro”, entender al educando/cliente y planificar los servicios que ofrece en base a lo que los usuarios necesitan, cubriendo en parte sus problemas sociales educativos; con lo cual se estaría beneficiando tanto el “centro”, al enfocarse en el cliente, y a los estudiantes al resolver sus necesidades de nivelación o refuerzo académico.

El nivel de satisfacción de los clientes está directamente relacionado con su grado de lealtad, un cliente satisfecho regresa y/o recomienda a otros clientes, de ahí la importancia de que el “centro” conozca el grado de lealtad de sus usuarios y qué tan satisfechos están con los servicios que ofrece; sin embargo, el estudio no se puede limitar a conocer únicamente la satisfacción de los estudiantes que asisten al “centro”, igual de importante, es también saber que tan satisfechos están los clientes de los “centros” que hacen la competencia, así como las opiniones de los clientes que perdió el “centro”.

Los tres componentes a estudiar permiten, al propietario, evaluar los servicios que ofrece; conocerse a sí mismo respecto al grado de satisfacción que está brindando a sus usuarios, saber que tan leales son sus clientes y evaluarse frente a sus competidores.

Con la provisión de éstos conocimientos, el decidor del “Centro Equinoccio”, podrá, de acuerdo a los resultados de la investigación, planificar y si es el caso diversificar los servicios que ofrece, emprender en un mejoramiento de la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente, logrando así fortalecer las relaciones, conservar e incrementar el grado de lealtad y captar clientes potenciales, buscando la diferenciación frente a la competencia.

La segunda importancia del estudio en cuestión radica, en que, por ser el primero para la empresa se convierte en el punto de partida para que emprenda en periódicas investigaciones, con el fin de medir el nivel de satisfacción y grado de lealtad de los

usuarios, frente a las acciones tomadas; y, estar siempre en sintonía con las necesidades del educando/cliente; garantizar su competitividad y sostenibilidad en el tiempo.

## **1.2 Estado previo del arte**

Para el Centro Equinoccio, este es el primer trabajo de investigación que emprende con miras a mejorar la atención al cliente y buscar ser competitivo. No cuenta con estudios sobre cómo gerenciar las actividades, así como, tampoco existe información escrita que sirva de material bibliográfico que permita reconocer una línea de base.

El único punto de partida se basa en los registros diarios de asistencia de los usuarios y la disponibilidad –apertura de adopción- por parte de los propietarios, a la realización del presente estudio.

**Philip Kotler insistía en el establecimiento de una cultura organizacional en la que el trabajo de todos sus integrantes esté enfocado en complacer al cliente. A tal fin deben dirigirse las empresas que hoy en día pretendan maximizar la rentabilidad de su negocio, ya que es en la formación de lazos de lealtad con el consumidor donde encontrarán la clave del éxito. Y la fidelidad incondicional sólo se consigue si el cliente está satisfecho<sup>1</sup>.**

La cita de “Kotler”, dada en el portal de Microsoft- España, nos remite a reconocer que la estructura administrativa y gerencial del “Centro Equinoccio” es de formación empírica y se mueve en los aspectos sociales coyunturales, no existe una planificación

---

<sup>1</sup> Microsoft España. Consulta web, 4 de octubre de 2009.  
<http://www.microsoft.com/spain/enterprise/perspectivas/numero24/servicios.msp>

que, al mismo tiempo, que se dedique a “*complacer al cliente*”, garantice el sostenimiento de la empresa en el mediano y largo plazo; sin embargo, conocen que deben trabajar todos los días a fin de estar siempre presentes cuando el cliente los necesita, ya que las urgencias académicas son permanentes; a la vez, esta experiencia se maneja a la par con las dinámicas de los centros educativos formales en los que la programación anual de la malla curricular se actualiza al iniciar un año lectivo”<sup>2</sup>, lo que significa una percepción natural de sostenibilidad. Queda expreso que es la intuición y el conocimiento empírico del propietario el predominante en la forma como se gerencia y se proyecta el centro. La empresa no está enfocada en el cliente, no conocen sus necesidades, y por tanto tampoco conocen a ciencia cierta que tan satisfechos están sus clientes y, si esta satisfacción se proyecta a consolidar los lazos de lealtad.

**¡No es esto lo que piensan todos los vendedores cuando ofrecen su producto! Ayudar a un cliente a comprar requiere que se comprendan sus necesidades y que se proponga la solución o el mejor producto que mejor se ajusta a estas necesidades. La venta como un servicio va mas allá de simplemente saber escuchar<sup>3</sup>.**

La presencia de nuevos centros de nivelación académica en el sector inquieta al propietario del “Centro Equinoccio”, quien además teme la disminución de sus clientes y es en esta circunstancia cuando siente la urgente necesidad de conocer que tan satisfechos están los educandos acerca del servicio que presta, cuál es su grado de lealtad y cuáles son las necesidades y expectativas de los estudiantes del sector norte de Quito, respecto al servicio de nivelación académica. A fin de adoptar una cultura enfocada en el cliente.

Si partimos del concepto de satisfacción del cliente:

---

<sup>2</sup> Resultados de la entrevista al propietario del centro de nivelación académica en estudio. 02-09-09. Quito.

<sup>3</sup> HOROVITZ, Jacques. Los Secretos del Servicio al Cliente. Editorial Prentice Hall. Segunda Edición 2004. Madrid, España. Pág. 19.

**La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado nuestro producto. Creemos que la satisfacción de los clientes influirá en sus futuras relaciones con nuestra organización (ganas de volver a comprar), interés en recomendarnos, deseo de comprar nuestro producto sin tener que buscar un proveedor que venda más barato<sup>4</sup>.**

Para los propietarios del centro equinoccio, la satisfacción del cliente es un tema que se ignora, sólo es percibido por el propietario quién únicamente considera a la relación educador-educando/cliente como decidor en la satisfacción, descuidando otros atributos que también determinan el nivel de satisfacción y que pueden influir en el proceso de elegir el servicio.

El modelo de atributos múltiples de Fishbein, nos aclara más acerca de esta debilidad, cuando los autores Rivera, Arellano y Molero expresan refiriendo al modelo:

**Este modelo asume que la actitud de un consumidor dependerá de las creencias que tenga sobre varios atributos de los productos seleccionados.**

**Además, es un modelo compensatorio: es decir, que un defecto detectado en un atributo de un producto, puede compensarse por una percepción alta en otro atributo<sup>5</sup>.**

---

<sup>4</sup> VAVRA, Terry G.. Cómo medir la Satisfacción del Cliente según la ISO 9001:2000. FC Editorial. 2da. Edición. 2002. Madrid, España. Pág. 25.

<sup>5</sup> RIVERA Camino, Jaime; ARELLANO Cueva, Rolando; y, MOLERO Ayala, Víctor. Conducta del consumidor. ESIC Editorial, 2000. Madrid, España. Pág. 107.

Para Valarie A. Zeithaml, “Los consumidores tienen más problemas al evaluar y elegir los servicios que los productos, en parte porque los servicios son intangibles y no estandarizados, y en parte porque su consumo se encuentra estrechamente vinculado con su producción.”<sup>6</sup>. Al mismo tiempo, señala como etapas del proceso de compra a las siguientes: 1) Búsqueda de información, 2) evaluación de alternativas de servicio, 3) Compra y consumo del servicio, 4) Evaluación posventa y, 5) Papel de la cultura.

Si se aplica a la realidad actual del centro, lo explicado por Zeithaml, tenemos una situación crítica que no está resuelta por el diseño administrativo del “centro”, basado en su experiencia empírica. Al no enfocarse en el cliente, puede estar generando usuarios/educandos no satisfechos que no sólo van a abandonar el centro, sino que van a influir en los procesos de compra de otros clientes actuales y potenciales; pues al ser el “centro” oferente de servicios educativos, sostiene un alto nivel de contacto del educando con el personal, las instalaciones físicas; y, entre los mismos educandos/usuarios, tomando en cuenta además que su comunicación se basa en el boca a boca de los clientes; dicho de otra manera, se refiere a que el centro Equinoccio no posee otra publicidad más que las recomendaciones verbales de sus clientes a otros educandos/clientes potenciales.

### **1.3 Descripción del problema**

“El Centro Equinoccio”, tiene 15 años de prestar servicios de nivelación académica a estudiantes de nivel básico, bachillerato e incluso de los primeros años universitarios.

El servicio de nivelación académica que ofrece, siempre está acorde a las exigencias curriculares del sistema educativo.

---

<sup>6</sup> ZEITHAML, Valarie A. & BITNER, Mary Jo. Marketing de Servicios. Editorial Mac Graw Hill. 2da. Edición 2002. México DF., México. Pág. 37.

A lo largo de este tiempo ha mantenido relaciones duraderas con algunos clientes que reiteradamente han acudido al centro en calidad de demandantes de sus servicios o recomendando a otros usuarios.

**Desde su inicio ha contado con tres profesores: el primero para el área de ciencias exactas, un segundo para ciencias biológicas y química, y otro para el idioma inglés; en el último año se incorporó un profesor asistente al área de ciencias exactas<sup>7</sup>.**

Durante todo este tiempo ha venido funcionando en el mismo local en el que nació, cuyo espacio físico se ha venido deteriorando por su uso.

En la actualidad, están proliferando otros centros educativos de características similares en el sector donde está ubicado, por lo que las alternativas dadas por la competencia abren una mayor oferta en nivelación académica, uno de estos “centros” ha incorporado servicio de internet.

Los propietarios del “centro” en estudio, perciben entre otras cosas que ha disminuido el número de usuarios, la existencia de un grupo de clientes insatisfechos con la calidad del servicio, y la evidencia física.

Con estos hechos expuestos, la problemática de la investigación se centra en el educando/cliente, saber cuáles son sus necesidades y expectativas; conocer el grado de satisfacción de los estudiantes del Centro en estudio y de la competencia y, el grado de lealtad de los usuarios del mencionado Centro.

### **1.3.1 Qué preguntas se responden**

Los propietarios del “centro” tienen algunas inquietudes respecto a su servicio de nivelación académica, mismas que se conocerán una vez concluida la presente investigación:

---

<sup>7</sup> Fuente: Entrevista al propietario del centro de nivelación académica en estudio

- ¿Cuáles son las necesidades de los estudiantes respecto al servicio de nivelación académica?
- ¿Qué esperan los estudiantes respecto al servicio de nivelación académica?
- ¿Están los educandos/clientes totalmente satisfechos con el servicio de nivelación académica que ofrece el “Centro”?
- ¿Cuál es el grado de lealtad de los clientes del “centro”?
- ¿Cuál es el motivo para que cierta población de clientes no haya retornado al “Centro”?
- ¿Cuáles son los atributos que más valoran los usuarios del “centro”?

### **1.3.2 Hipótesis**

**H1:** La cobertura de servicios que ofrece el “centro” no atiende todas las necesidades de los educandos/clientes.

**H2:** El 20% de educandos no están satisfechos con el servicio de nivelación académica del “Centro”.

**H3:** El índice de satisfacción del “centro de nivelación” es superior al índice de los otros centros de la “competencia”.

**H4:** El 80% de usuarios están dispuestos a recomendar al “centro” en estudio.

**H5:** La evidencia física es un atributo de poca relevancia en la satisfacción de los clientes.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Identificar las necesidades del servicio de nivelación académica de los estudiantes del nivel básico, bachillerato y primeros años de universidad, del sector norte de Quito y, evaluar al centro de nivelación académica “Equinoccio” respecto a

dichas necesidades y al grado de satisfacción y lealtad de sus educandos/clientes; comparándolo con el grado de satisfacción de los usuarios de la competencia.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las necesidades del servicio de nivelación académica de los estudiantes del nivel básico, bachillerato y primeros años de universidad, del sector norte de Quito.
- Medir el grado de satisfacción de los educandos/clientes del centro de Nivelación Académica “Equinoccio”.
- Medir el grado de satisfacción de los educandos/clientes de los centros de nivelación académica que compiten con el centro en estudio.
- Medir el grado de lealtad de los educandos/clientes del centro de Nivelación Académica “Equinoccio”.

## **1.5 Metodología**

El proyecto tiene tres ámbitos de estudio y la metodología está diseñada de acuerdo a la naturaleza de cada uno de ellos.

### **1.5.1 Identificación de las necesidades del servicio de nivelación académica.**

Se basa en una investigación cualitativa, en la que se aplicaron entrevistas a profundidad y grupos focales de acuerdo al nivel de accesibilidad de cada grupo objetivo.

### **1.5.1.1 Grupos objetivo**

Se consideró tres grupos objetivo, mismos que para efectos del estudio y por las características de cada grupo, se los dividió considerando su equivalencia entre el sistema educativo actual y el sistema tradicional:

- 2<sup>do</sup> a 7<sup>mo</sup>. Año de Básica (nivel primario), se realizaron entrevistas a profundidad a 12 padres de familia.
- 8<sup>vo</sup> año de Básica a 3<sup>er</sup>, año de Bachillerato (nivel secundario), se aplicaron dos grupos focales.
- 1<sup>ro</sup> a 3<sup>er</sup> año de universidad, se realizaron entrevistas a profundidad a 12 estudiantes.

### **1.5.1.2 Delimitación geográfica**

La investigación comprende a los educandos de nivel básico, bachillerato y de primero a tercer año de universidad, que actualmente estén estudiando y que residan en el sector norte de la ciudad de Quito.

La zona geográfica determinada parte del hecho de que el centro en estudio está localizado al norte de Quito, en la ciudadela Kennedy, por la base de datos del centro se conoce que los clientes son estudiantes que viven en el sector Norte, siendo esta su área de influencia. No se investigan otros sectores por cuanto desde su ubicación geográfica no es atractivo por los educandos que residen en otros lugares, pues les llevaría mucho tiempo llegar al centro.

### **1.5.2 Nivel de satisfacción**

Para el estudio sobre el nivel de satisfacción se aplicaron encuestas directas a educandos/clientes tanto del “Centro Equinoccio” como a usuarios de los “centros” de la competencia.

Se respalda en el Modelo de Fishbein ya citado en el “Estado previo del arte”, página 7 del presente proyecto. Este es un modelo de actitudes, se relaciona con el estudio sobre el nivel de satisfacción en cuanto a que la satisfacción es una actitud; es útil en el sentido de que permite conocer cuáles son los atributos del servicio que los educandos/clientes consideran importantes al momento de acceder a la nivelación académica y como evalúan al Centro de Nivelación en cada uno de estos atributos.

### **1.5.2.1 Centro de Nivelación Académica Equinoccio**

La unidad de investigación esta constituida por los estudiantes usuarios del centro.

Para conocer el universo, se recurrió a los registros de asistencia diaria de los educandos/clientes y con ellos se levantó una base de datos. Cabe señalar que para éste ámbito de estudio se consideraron los registros de asistencia desde el mes de enero hasta octubre 31 del año 2009, a objeto de tomar en cuenta que la experiencia del servicio no sea tan lejana y el tiempo no influya en el grado de recordación de los usuarios. La base permitió, a más de conocer el universo de clientes, identificar clientes que han recibido el servicio de nivelación una sola vez y no han regresado y clientes que han repetido la compra del servicio.

El interés del propietario del “centro” es conocer el grado de satisfacción tanto de los clientes que han repetido el servicio como de los clientes que han asistido una sola vez y, porqué estos últimos no han retornado al “centro”.

Con estos antecedentes, se dividió a la población en dos estratos, conformados: por los clientes perdidos (educandos que fueron una sola vez y no han regresado) y los clientes que repiten el servicio.

**Cuadro 1. Estructura de la Población**

Estratos	Número	%
<b>Total</b>	<b>922</b>	<b>100.0</b>
Cientes que repiten el servicio	811	88.0
Cientes que fueron una sola vez	111	12.0

**Fuente:** Base de datos de clientes

**Elaboración:** Autora

### 1.5.2.1.1 Muestra

El método de muestreo utilizado, corresponde al muestreo aleatorio estratificado. En donde primero se determinó el tamaño de la muestra y luego, de acuerdo a la proporción de usuarios existentes en cada estrato, se estableció el número de educandos/clientes a entrevistar en cada grupo; por último, dentro de cada estrato, se seleccionó aleatoriamente las unidades de investigación.

Para el cálculo de la muestra, se utilizó la fórmula para poblaciones donde se conoce su tamaño N.

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

**Donde:**

N = 922 educandos/clientes

Z= 1.96 (equivalente a un nivel de confianza es del 95%)

e = 0.05

p = 0.88 (No. de clientes que repiten el servicio)

Aplicando la formula se tiene como resultado un tamaño muestral de 138 estudiantes, a los que se distribuyó en cada estrato, en relación a su peso dentro del universo

**Cuadro 2. Estructura de la Muestra**

<b>Estratos</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Muestra</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>138</b>
Clientes que repiten el servicio	0.88	121
Clientes que fueron una sola vez	0.12	17

**Elaboración:** Autora

### 1.5.2.2 Centros de Nivelación Académica de la competencia

Hasta hace aproximadamente dos años, el centro Equinoccio era el único ubicado estratégicamente en una zona cercana a varias instituciones educativas; en la actualidad compite con tres nuevos “centros” que aparecieron en el sector y cuya presencia inquieta la propietario que a raíz de este hecho ha experimentado una disminución en el número de sus clientes; esto conlleva a su necesidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios de estos “centros” con el fin de evaluar su posición frente a ellos.

En esta parte del estudio se establece el grupo denominado “La competencia” conformado por los tres nuevos centros de nivelación, frente al cual se evalúa al centro Equinoccio.

No se conoce el número de educandos/clientes del grupo que en su conjunto hacen “la competencia” y tampoco se cuenta con la colaboración de ellos para determinar su población, sin embargo, amparándome en la observación de campo realizada a los 4 centros de nivelación incluido el Equinoccio, todos al mismo tiempo, durante una semana y a diferentes horas del día, se detecto que la afluencia de educandos/clientes que asisten a estos centros es menor a lo que ocurre con el centro “Equinoccio”.

Con estos antecedentes y tomando en cuenta además las características del servicio se designó el mismo tamaño muestral considerado para el Centro Equinoccio, esto es, en su conjunto 138 encuestas directas distribuidas 46 para cada centro.

La unidad de investigación es el educando/cliente, a quienes, por no disponer de registros se los entrevisto al salir del centro de nivelación una vez que recibió el servicio. Para la aplicación de las encuestas se consideró el mismo criterio utilizado en

la observación de campo, es decir, en los tres centros de nivelación al mismo tiempo, durante dos semanas y a diferentes horas del día.

Es necesario además, señalar, que el tiempo que se dispone para la investigación no permitió destinar mas de dos semanas para la recolección de datos, pues encontrar 46 clientes diferentes en el transcurso de este período se torno en una tarea difícil, debido a la existencia de educandos que para cumplir su objetivo de nivelación necesitan varias horas de asistencia y por tanto estos se repiten.

### **1.5.3 Nivel de lealtad de los clientes**

El planteamiento inicial fue medir la lealtad tomando como referencia la base de datos de clientes que tiene el centro Equinoccio; este procedimiento se basa en períodos de tiempo, a través de los cuales se determinaría cuantos de los clientes actuales que existen en un lapso de tiempo dado son nuevos y cuantos antiguos. Sin embargo, durante el desarrollo de la investigación, en la entrevista realizada al propietario del Centro Equinoccio, se identificó diferentes comportamientos de los educandos/clientes:

**... Si bien unos clientes repiten el servicio en reiteradas ocasiones, estas repeticiones pueden ser dentro de un mismo período, otras en época de exámenes, al final del año para asegurar el pase de año y, en vacaciones a fin de prepararse para el próximo año lectivo<sup>8</sup>.**

Esta afirmación coincide al momento de analizar la base de datos, efectivamente se observa este comportamiento en los clientes. Este hecho demuestra que medir la lealtad en base a datos históricos, como inicialmente se planteó en la investigación, no es aplicable, pues por una parte, se estaría dejando de lado a clientes que en un solo

---

<sup>8</sup> Entrevista al propietario del Centro de Nivelación Académica Equinoccio.

período<sup>9</sup> repiten el servicio hasta 50 veces y el próximo ya no asisten o a estudiantes que sólo asisten en época de vacaciones; y, por otra parte, sería aplicable si se contara con una base de datos de por lo menos 5 años que permita establecer análisis sobre un período anual, capaz de incluir los diferentes tipos de comportamiento.

Con estos antecedentes, se procedió a medir la lealtad en base a lo que propone el autor Roger. J. Best, en su libro *Marketing Estratégico*, por su objetividad y aplicabilidad al tema en estudio.

Uno de los componentes a tomar en cuenta en este cálculo, es el nivel de recomendación de los clientes al centro, mismo que se lo obtuvo a través de la encuesta directa aplicada para el nivel de satisfacción, a fin de saber cuántos están dispuestos a recomendar al “Centro Equinoccio”.

## **1.6 Diseño del cuestionario**

Previo a la elaboración del cuestionario, se realizaron dos grupos focales para determinar cuáles son los atributos a considerarse en los servicios de nivelación académica y los motivos para que un usuario no regrese a sus clases de nivelación; el primer grupo, realizado a estudiantes que asisten al Centro Equinoccio y, el segundo a usuarios de otros centros.

Posteriormente se efectuaron encuestas piloto con el fin de probar la claridad y comprensión de las preguntas, el orden de las mismas en el cuestionario y la validez de los atributos considerados.

Con estos resultados se procedió a elaborar el cuestionario definitivo, en el que se utilizaron escalas de Likert para la calificación de la importancia de los atributos y del desempeño del centro frente a éstos.

---

<sup>9</sup> Se refiere a períodos trimestrales, por su relación con el sistema educativo.



## CAPITULO 2

# **IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DE NIVELACIÓN ACADÉMICA.**

Conocer cuáles son las necesidades y expectativas que los educandos tienen respecto a los servicios de nivelación académica, es una realidad que toda empresa que desea enfocarse en el cliente debe saber.

Al respecto, un estudio sobre identificación de necesidades plantea:

**Toda empresa, debe en primer lugar realizar un estudio que le lleve a conocer cuáles son realmente las necesidades y expectativas de su comunidad, a fin de que este conocimiento le sirva para diseñar los servicios adecuados que satisfagan las necesidades de ésta.<sup>10</sup>**

En este sentido, la presente investigación tiene como finalidad identificar las necesidades que sobre nivelación académica tienen los estudiantes del sector norte de Quito, esto es, en primer lugar conocer cuáles son sus necesidades a reforzarse y,

---

<sup>10</sup> ANTON-Atitania, Santos Rosas y CALVA-González, Juan José. **Identificación de las necesidades de información del usuario: un ...** Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - [Vista](#). [revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9797110207A.PDF](http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9797110207A.PDF) - [Similares](#) de A Santos Rosas - 1997. Madrid.

reconocer que esperan los educandos de un servicio de nivelación académica; esto como consecuencia lógica de una acción que deriva a otra.

## **2.1 Identificación de necesidades del servicio de nivelación académica.**

Son varias las necesidades que sobre servicios de nivelación académica tienen los educandos, sin embargo, estas pueden agruparse en dos categorías: a) las que corresponden a las asignaturas en las que demandan ser nivelados; y, b) las relacionadas a los servicios adicionales que se generan.

Los cuadros No 3 y 4, presentan estas necesidades, mismas que para una mejor ilustración están clasificadas en Asignaturas y Servicios Adicionales.

**Cuadro 3. Necesidades sobre Asignaturas a ser niveladas.**

Detalle	Necesidades			Servicios que ofrece el Centro Equinoccio
	Nivel Primario (2 <sup>do</sup> a 7 <sup>mo</sup> Año Básica)	Nivel Secundario (8 <sup>vo</sup> de Básica a 3 <sup>er</sup> Año de Bachillerato)	Nivel Universitario (1 <sup>ro</sup> a 3 <sup>er</sup> Año)	
<b>Asignaturas</b>				
Matemáticas	X	X	X	X
Ingles	X	X	X	X
Lenguaje y comunicación	X	X		X
Computación	X	X		
Física		X	X	X
Química		X	X	X
Contabilidad		X	X	
Biología		X		X
Ciencias naturales		X		X
Cívica		X		
Estudios sociales		X		
Expresión oral y escrita		X		
Economía		X		
Educación ambiental		X		
Electricidad y mecánica		X		
Mantenimiento de computadoras		X		
Algebra		X		X
Trigonometría		X		X
Geometría Plana		X		X
Geometría Analítica		X		X
Dibujo técnico			X	X
Matemáticas Financieras			X	X
Cálculo			X	X
Estadística			X	X
Historia, comunicación, literatura, idiomas sin contar el inglés			X	
Análisis Matemático			X	
Expresión gráfica			X	
Técnicas de dibujo a mano alzada			X	
Gastronomía			X	

**Fuente:** Grupos focales y entrevistas a profundidad

**Elaboración:** Autora

**Sobre la agrupación de asignaturas (cuadro 3)**, se identifican en conjunto 28, en las que los jóvenes estudiantes requieren nivelación. Matemáticas e Ingles son materias que se demandan en todos los niveles educativos, desde luego, su complejidad depende de cada grupo objetivo. Existen otras asignaturas como Lenguaje y Comunicación y, Computación que son necesidades de los estudiantes tanto de primaria y secundaria.

Entre los estudiantes de secundaria y universidad se evidencian tres materias comunes: Física, Química y Contabilidad; el resto de materias corresponden a requerimientos específicos en cada uno de estos dos niveles.

Otro aspecto importante de anotar, es que el nivel primario, como es de esperarse, es el que presenta menos necesidades en cuanto al número de asignaturas, que son 4; el nivel universitario, por otro lado, precisa reforzar su aprendizaje en 14 materias; más son los estudiantes secundarios donde se identifica el mayor requerimiento en nivelación académica, en cuanto a la cantidad de materias a ser reforzadas, que son en un número de 20. En el cuadro 3 se detalla cuáles son las materias referentes a las necesidades expresadas.

<b>Cuadro 4. Necesidades sobre el Servicios Adicionales.</b>				
Detalle	Necesidades			Servicios que ofrece el Centro Equinoccio
	Nivel Primario (2 <sup>do</sup> a 7 <sup>mo</sup> Año Básica)	Nivel Secundario (8 <sup>vo</sup> de Básica a 3 <sup>er</sup> Año de Bachillerato)	Nivel Universitario (1 <sup>ro</sup> a 3 <sup>er</sup> Año)	
<b>Servicios Adicionales</b>				
Tutor confidente a quien contar sus problemas y sea guía en sus soluciones	X	X	X	X
Test Psicopedagógicos (razonamiento numérico, verbal, espacial y abstracto)	X	X	X	X
Orientación de un guía para desarrollar sus tareas estudiantiles	X	X		
Expresión oral, escrita, corporal y protocolo		X	X	
Estrategias para organizar mejor su tiempo en el cumplimiento de sus tareas		X	X	
Servicio Internet		X	X	
Talleres de música	X			
Nivelación a niños especiales (sordomudos)	X			
Psicología infantil; test psicológicos para determinar los problemas y luego las soluciones o tratamientos a seguir.	X			
Motivación para estudiar, hacer tareas para que se desarrollen por si mismos	X			
Guía para el desarrollo de destrezas y habilidades	X			
Transporte puerta a puerta.	X			
Servicio de bar		X		
Servicio de biblioteca		X		
Servicio de Computadoras, incluidas las impresiones de trabajos		X		
Servicio de cabinas telefónicas		X		
Comunicación entre centro de nivelación y padres de familia, para bienestar y superación del estudiante.		X		
Establecimiento de convenios con los colegios donde estudian para asegurar la nivelación académica y obtener descuentos y políticas flexibles en las formas de pago.		X		
<b>Fuente:</b> Grupos focales y entrevistas a profundidad				
<b>Elaboración:</b> Autora				

**En referencia a los Servicios Adicionales (cuadro 4), se agrupan por su peso en la demanda social:**

a) Tomando en cuenta la mayor demanda y que une a todos los grupos investigados, los siguientes son sus requerimientos en servicios adicionales:

- a.1. Un Tutor confidente a quien contar sus problemas y sea guía en sus soluciones;
- a.2 Test Psicopedagógicos (razonamiento numérico, verbal, espacial y abstracto).

La demanda del tutor confidente trata de la necesidad del educando de encontrar en su profesor de nivelación, al amigo y confidente a quien contarle sus problemas al mismo tiempo que busca consejo y guía para resolver sus inquietudes y problemas.

La otra demanda se concentra en los test psicopedagógicos necesarios para obtener una valoración de su grado cognitivo, de expresión oral y de su comprensión sobre lo espacial y abstracto; esto incluye su preparación en forma académica en la resolución de los test que toman algunas las instituciones educativas privadas para aprobar un ingreso.

b) La segunda mayor demanda, que agrupa los intereses de secundarios y universitarios, denota un nivel de necesidad relacionado con su edad y con sus aspiraciones de obtener éxito tanto en su vida estudiantil como en sus relaciones sociales.

b.1 Expresión oral, escrita, corporal y protocolo

b.2 Estrategias para organizar mejor su tiempo en el cumplimiento de sus tareas

b.3 Servicio Internet

En esta temática lo concluyente es que el servicio de internet tiene además otra connotación que apunta al aprovechamiento del tiempo dentro del centro de nivelación para cumplir con sus tareas, es una opción operativa táctica.

c) La tercera demanda corresponde a los estudiantes de primaria y secundaria, es una necesidad netamente operativa que requiere de: “Orientación de un guía para desarrollar sus tareas estudiantiles”.

d) Las necesidades que ocupan el cuarto lugar, son requerimientos pertenecientes exclusivamente a un solo grupo, que unas veces son los escolares, y en otras los secundarios; sin embargo, aún cuando pertenezcan a un grupo, son expectativas de otros grupos, como lo puede observar en el cuadro No 6.

## **2.2 Expectativas sobre el servicio de nivelación académica.**

Esta parte del estudio se organizó a partir de dos ámbitos: a) Lo que desean del profesor de nivelación académica; y, b) Lo que esperan del Centro de Nivelación; cuyo contenido, con respuestas detalladas, se encuentra en los cuadros No 5 y 6.

**Cuadro 5. Lo que desean del Profesor de Nivelación Académica**

Detalle	Expectativas		
	Nivel Primario (2 <sup>do</sup> a 7 <sup>mo</sup> Año Básica)	Nivel Secundario (8 <sup>vo</sup> Año de Básico a 3 <sup>er</sup> Año de Bachillerato)	Nivel Universitario (1 <sup>ro</sup> a 3 <sup>er</sup> Año)
Excelentes conocimientos	X	X	X
Que busque los métodos adecuados para el aprendizaje	X	X	X
Que sea Paciente	X	X	X
Que sea el amigo en quien confiar	X	X	X
Que se jovial y buen carácter	X	X	X
Que genere confianza para poder preguntar	X	X	X
Que tenga facilidad de palabra, buena vocalización y voz	X		X
Que atienda a los niños, los escuche	X		
Que trate a todos los alumnos por igual	X		
Use un lenguaje adecuado a la edad y que se le pueda entender	X		
Que los evalúe para ver el nivel de aprendizaje		X	
Que esté en sintonía con los alumnos y sepa como tratarlos		X	
Que tenga en cuenta las opiniones de los estudiantes; se las reciba como una opinión seria		X	
Que piense en los sentimientos de los estudiantes y sienta sus necesidades		X	
Que tenga vocación para enseñar			X
Que enseñe trucos para aprender			X
Especialista en la materia que va a enseñar			X
Título reconocido			X
Cuide su imagen personal, que no fume			X
<b>Fuente:</b> Grupos focales y entrevistas a profundidad			
<b>Elaboración:</b> Autora			

Las respuestas del primer ámbito (cuadro 5) tienen una característica universal que se concentra en el nivel cognoscitivo del profesor y, por otro lado en sus cualidades gregarias, principalmente la paciencia, la amistad, la jovialidad y la apertura humana. Siendo esto lo que desean todos los grupos, el profesor ideal queda fijado en esa dimensión. Si se quiere precisar más, el cuadro 5, es muy elocuente.

**Cuadro 6. Lo que esperan del Centro de Nivelación Académica**

Detalle	Expectativas		
	Nivel Primario (2 <sup>do</sup> a 7 <sup>mo</sup> Año Básica)	Nivel Secundario (8 <sup>vo</sup> Año de Básico a 3 <sup>er</sup> Año de Bachillerato)	Nivel Universitario (1 <sup>ro</sup> a 3 <sup>er</sup> Año)
Atención personalizada (no más de 5 a 10 chicos por aula)	X	X	X
Un Ambiente diferente a las aulas de su unidad educativa, decorado de acuerdo a su edad, mesas amplias y sillas con espaldar y asiento suave, separadas, con compartimentos para guardar las cosas y, pizarrones inteligentes	X	X	X
Aulas iluminadas, ventiladas, limpias y, adecuadas para no sentir frío ni calor y poder concentrarse	X	X	X
Servicio de bar	X	X	X
Empleados amigables y que traten con afecto		X	X
Espacios verdes, áreas recreativas; con ambientes que les distraiga y relaje (canchas deportivas ó salas de recreación y descanso)	X	X	
Baños limpios y exclusivos para hombres y para mujeres	X	X	
Oportunidad para socializar y hacer nuevos amigos	X	X	
Que las clases se apoyen con el uso de la tecnología (videos, infocus, etc.)	X	X	
Que tenga transporte	X	X	
Profesores accesibles al momento que se necesite	X		X
Apliquen métodos de enseñanza actuales y ajustados a las necesidades de cada grupo de educandos	X		X
Equipación de aulas con computadoras, pizarrones de tiza líquida, libros especializados según las necesidades y edades del educando	X		X
Que tengan una sala para que los niños esperen a sus padres, en un ambiente seguro para ellos	X		
Local cómodo, limpio, no alfombrado ni lujoso	X		
Aulas específicas según las edades	X		
Ambiente tranquilo para concentrarse, que no haya ruido		X	
Edificio en buenas condiciones		X	
Que los escuchen y apoyen moralmente cuando están mal en notas y sus padres están molestos		X	
Que esté ubicado lejos de su domicilio para no sentir la presión de sus padres		X	
Tarjeta prepago para el consumo del servicio		X	
Variedad de profesores a elegir			X
Instalaciones que garanticen la seguridad del usuario (existan guardias)			X
<b>Fuente:</b> Grupos focales y entrevistas a profundidad			
<b>Elaboración:</b> Autora			

El segundo ámbito (cuadro 6) se desarrolla en lo tangible del servicio, con un expreso deseo de que lo relacionado a instalaciones físicas, sea totalmente diferente a sus unidades educativas; y entre los deseos más sentidos a nivel de los tres grupos de estudio es la disponibilidad de un bar y la atención amigable por parte de los empleados del centro de nivelación.

## **2.3 Resultados según los grupos de investigación.**

Si bien en la primera parte se trata las condiciones universales acerca de los resultados de la investigación, a continuación se realiza la presentación pormenorizada de los hallazgos dados en cada grupo investigado.

### **2.3.1 Estudiantes de 2<sup>do</sup> a 7<sup>mo</sup> Año de Básica (nivel primario).**

Como se señala en la metodología, se realizaron 12 entrevistas a profundidad a los padres de familia que actualmente tienen niños en la escuela; esto tomando en cuenta que, en este grupo, son ellos quienes deciden y guían la educación de sus hijos.

Al efectuar las entrevistas se contó con una guía de preguntas, las primeras de naturaleza introductorias, luego las relacionadas con el tema de interés y siempre enfocadas a incitar al entrevistado a que se exprese libremente y captar sus opiniones, percepciones, sentimientos, creencias y expectativas.

Los resultados de la entrevista permiten conocer que entre los estudiantes del nivel primario existe la necesidad de reforzar o nivelar los conocimientos aprendidos en la escuela. En el caso de los niños de segundo a sexto año de básica, esta necesidad es solucionada en su mayoría en el hogar y en menor grado en la escuela, no así para la situación de los estudiantes de séptimo año de básica ó lo que de acuerdo al sistema educativo tradicional corresponde a sexto grado, en donde los padres de familia se preparan para el ingreso de sus hijos al colegio y buscan alternativas de nivelación académica más profesionales, que permitan mejorar el rendimiento académico y asegurarles el ingreso a un buen colegio y, además, -que esté capacitado para ir al colegio con buenas bases-, opino una madre de familia.

Esto se ratifica, por un lado, con la entrevista realizada a un experto en educación quien manifiesta que:

**...a nivel escolar, los estudiantes de grados menores solucionan sus dificultades de aprendizaje en casa, en tanto que los alumnos de séptimo año de básica se preparan para exámenes de ingreso al colegio o para**

**mejorar sus notas; estimándose que el 70% de ellos son nivelados a través de los programas extracurriculares preparados por las unidades educativas particulares a donde se pertenecen y el 30% restante, que pertenecen a las escuelas fiscales y algunas particulares, no obtienen este beneficio y son los que acuden a centros de nivelación alternativos en busca de reforzar sus conocimientos, pues sus padres consideran que no están en condiciones para prepararlos y obtener buenos resultados en sus pruebas de ingreso; para cumplir con este objetivo, demandan nivelación en matemáticas, inglés, lenguaje y comunicación y, test psicopedagógicos (razonamiento numérico, verbal, espacial y abstracto)<sup>11</sup>.**

Por otro lado también, se ratifica con el bajo porcentaje de educandos/clientes que tienen el Centro Equinoccio en este grupo objetivo, mismo que corresponde al 3%.

Las necesidades sobre las asignaturas a nivelar, servicios adicionales y expectativas que tienen los padres de familia se detallan en la siguiente tabla.

---

<sup>11</sup> Entrevista directa al pedagogo Henry, ERAZO. Quito, noviembre de 2009.

**Tabla 1. Necesidades y expectativas de estudiantes de 2do a 7mo Año de Básica (Nivel primario)**

NECESIDADES
<b><u>Necesidades de Nivelación:</u></b>
Matemáticas
Ingles
Lenguaje
Computación
<b><u>Necesidades de Servicios adicionales:</u></b>
Test Psicopedagógicos (razonamiento numérico, verbal, espacial y abstracto)
Orientación de un guía para desarrollar sus tareas estudiantiles
Talleres de música
Nivelación a niños especiales (sordomudos)
Psicología infantil; test psicológicos para determinar los problemas y luego las soluciones o tratamientos a seguir.
Motivación para estudiar, hacer tareas para que se desarrollen por si mismos
Guía para el desarrollo de destrezas y habilidades
Tutor confidente a quien contar sus problemas y sea guía en sus soluciones
Transporte puerta a puerta
EXPECTATIVAS
<b><u>Lo que desean del profesor de nivelación:</u></b>
Que tengan experiencia
Que tenga pedagogía
Que tenga buenos conocimientos sobre la materia
Dispuesto a contestar todas las preguntas e inquietudes de los estudiantes
Que se preocupe porque todos los niños aprendan.
Que cubra todos los vacíos que el niño arrastra en la escuela
Paciente,
Que brinde cariño a los niños, sea amable.
Sea amigo de los chicos (amigable)
Que atiendan a los niños, los escuche
Sintonizado con los estudiantes
Sea jovial
Que tenga facilidad de palabra, buena vocalización y voz
Que trate a todos los niños por igual
Estricto, para que los niños aprendan
<b><u>Que esperan del Centro de Nivelación:</u></b>
Maestros a tiempo completo.
Apliquen métodos de enseñanza actuales, que se ajusten a los pensum de la escuela donde estudia.
Atención personalizada (no más de 5 a 10 chicos por aula).
Que los alumnos aprendan, que los niños se relacionen con otros niños.
Utilización de la tecnología.se distribuyan aulas para cada materia.
Aulas específicas según las edades.
Que tengan una sala para que los niños esperen a sus padres, en un ambiente seguro para ellos.
Aulas amplias, con iluminación y ventilación.
Equipación de aulas con computadoras, pizarrones de tiza líquida, libros especializados según las necesidades y edades del menor.
Pupitres individuales, baños limpios, en buen estado, con todos los accesorios y por separado para
Local cómodo, limpio, no alfombrado ni lujoso.
Espacios verdes, áreas recreativas; con ambientes que les distraiga y relaje
<b>Fuente:</b> Entrevistas a profundidad a padres de familia y un experto educativo
<b>Elaboración:</b> Autora

### **2.3.2 Estudiantes de 8<sup>vo</sup> Año de Básica a 3<sup>er</sup> Año de Bachillerato (nivel secundario)**

Para este grupo, en razón de la dificultad de acceder a entrevistas individuales se procedió a realizar grupos focales, pues fue más accesible reunir dos grupos de jóvenes que conseguir entrevistarlos individualmente.

Los resultados de la investigación, permiten conocer que entre los educandos del nivel secundario también existen necesidades de nivelación académica, desde lo cotidiano y relevante de la investigación se determina que los estudiantes solucionan estas necesidades académicas buscando en primera instancia el auxilio de entre sus familiares y/o de un profesor particular que le dicte clases; cualquiera que sean estas dos opciones tienden a evolucionar a una tercera, que es la necesidad de asistir a un centro de nivelación académica que les garantiza una nivelación acorde a sus intereses.

En referencia al objetivo de la investigación, en cuanto a determinar las asignaturas que necesitan de nivelación o refuerzo académico, el requerimiento de servicios adicionales y las expectativas de los educandos, se detallan en las tablas No 2 y 3.

**Tabla 2. Necesidades de los estudiantes de nivel secundario.**

NECESIDADES
<b>Asignaturas que necesitan nivelación académica:</b>
Inglés;
Matemáticas;
Física;
Algebra;
Trigonometría;
Geometría
Química;
Biología;
Ciencias naturales;
Lenguaje;
Contabilidad;
Computación;
Cívica;
Estudios sociales;
Economía;
Educación ambiental;
Electricidad y mecánica
Mantenimiento de computadoras
<b>Necesidades de Servicios adicionales</b>
Expresión oral, escrita, corporal y protocolo
Test Psicopedagógicos (razonamiento numérico, verbal, espacial y abstracto)
Estrategias para organizar mejor su tiempo
Orientación de un guía para desarrolla sus tareas estudiantiles.
Tutor confidente a quien contar sus problemas y sea guía en sus soluciones
Servicio de bar
Servicio de biblioteca;
Servicio Internet
Servicio de Computadoras, incluidas las impresiones de trabajos
Servicio de cabinas telefónicas.
Comunicación entre centro de nivelación y padres de familia, para bienestar y superación del estudiante.
Establecimiento de convenios con los colegios donde estudian para asegurar la nivelación académica y obtener descuentos y políticas flexibles en las formas de pago.
<b>Fuente:</b> Grupos focales
<b>Elaboración:</b> Autora

<b>Tabla 3. Expectativas de los estudiantes de nivel secundario.</b>
<b>EXPECTATIVAS</b>
<b><u>Lo que desean del profesor de nivelación:</u></b>
Que garantice un buen aprendizaje;
Que este actualizado en sus conocimientos;
Que las clases sean prácticas, divertidas y entretenidas;
Que sea paciente;
Que genere confianza para poder preguntar;
Que se preocupe por el aprendizaje de cada estudiante;
Que los evalúe para ver el nivel de aprendizaje;
Use un lenguaje adecuado a la edad y que se le pueda entender;
aprender
Que sea el amigo en quien confiar
Que se jovial y buen carácter
Que esté en sintonía con los alumnos y sepa como tratarlos;
opinión seria;
Que piense en los sentimientos de los estudiantes y sienta sus necesidades.
Que vele por el respeto mutuo profesor-alumno a la vez.
Que enseñe en un ambiente amigable y de camaradería, guardando respeto mutuo.
<b><u>Que esperan del Centro de Nivelación:</u></b>
Empleados amigables y que traten con afecto;
Oportunidad para socializar y hacer nuevos amigos;
Atención personalizada;
Que los escuchen y apoyen moralmente cuando están mal en notas y sus padres están molestos;
Que las clases se apoyen con el uso de la tecnología (videos, infocus, etc.)
Que tenga una sala con juegos y distracciones para relajarse antes de ingresar a la clase de nivelación;
Canchas deportivas;
Un Ambiente diferente a las aulas del colegio, decorado de acuerdo a su edad, mesas amplias y sillas con espaldar y asiento suave, separadas, con compartimentos para guardar las cosas y, pizarrones inteligentes;
Ambiente tranquilo para concentrarse, que no haya ruido;
Aulas iluminadas, ventiladas, limpias y, adecuadas para no sentir frío ni calor y poder concentrarse;
Baños limpios y exclusivos para hombres y para mujeres;
Edificio en buenas condiciones;
Que esté ubicado lejos de su domicilio para no sentir la presión de sus padres.
Que tenga transporte;
Tarjeta prepago para el consumo del servicio
<b>Fuente:</b> Grupos focales
<b>Elaboración:</b> Autora

### **2.3.3 Estudiantes de 1<sup>er</sup> a 3<sup>er</sup> Año de Universidad.**

Igual que para el caso de los estudiantes de nivel primario, para este grupo se realizaron 12 entrevistas a profundidad a los estudiantes que están entre primero y tercer año de universidad y que al momento de la entrevista están asistiendo a la universidad.

De la investigación se desprende, que para este grupo, en cuanto a las materias que requieren nivelar así como otros servicios adicionales, demandan de una nivelación académica más especializada, misma que va de acuerdo a los estudios profesionales; pues no es lo mismo nivelar en contabilidad a un estudiante de gastronomía que a uno cuya profesión será la de contador-auditor; ó como un estudiante de Geología, minas y petróleos recomendó la incorporación de “Física: Dinámica de sólidos, presión...”, así mismo, sus necesidades sobre servicios adicionales son acordes a su nivel de estudios y su edad.

Sin embargo en lo referente a las expectativas sobre el servicio, existen necesidades y deseos que coinciden en los tres grupos investigados.

Con el fin de presentar lo referente a necesidades y expectativas de este grupo, se presenta la siguiente tabla:

NECESIDADES
<b>Asignaturas que necesitan de nivelación académica:</b>
Historia, comunicación, literatura, idiomas sin contar el inglés
Matemáticas - Reglas de inferencia, análisis matemático, matemáticas financieras, cálculo.
Química
Física
Dibujo técnico
Expresión gráfica
Razonamiento lógico
Técnicas de dibujo a mano alzada
Contabilidad
Estadística
Inglés
Gastronomía
<b>Necesidades de Servicios adicionales</b>
Servicio de Internet
Estrategias para organizar mejor su tiempo en el cumplimiento de sus tareas
Expresión oral, escrita, corporal y protocolo
Tutor confidente a quien contar sus problemas y sea guía en sus soluciones
EXPECTATIVAS
<b>Lo que desean del profesor de nivelación:</b>
Que con buenas dinámicas y una eficacia para enseñar, nos haga comprender cosas que en otros lados no nos enseñan
Creativo
Que tenga vocación para enseñar
Que enseñe rápido
Que enseñe trucos para aprender
Que se porte como un amigo
Accesible
Buen carácter
Facilidad de expresión
Paciente
Título reconocido
Profesionalmente capacitado y con muchos años de experiencia
Especialista en la materia que va a enseñar
Que de confianza para preguntar
Que sea abierto, cree un ambiente donde se pueda conversar y aprender
Que te brinde un alto porcentaje de aprendizaje de un 80 a 85%
Cuide su imagen personal, que no fume
Que se interese por estar actualizado en sus conocimientos respecto a la materia que esté impartiendo.
<b>Que esperan del Centro de Nivelación:</b>
Disponibilidad de Computadoras con servicio de internet
Cuenten con profesionales bien capacitados y dispuestos a compartir conocimientos y a despejar dudas
Variedad de profesores a elegir
Profesores accesibles al momento que se necesite
Atención personalizada para tener más confianza para preguntar
Exigente en el número de horas a cumplir para garantizar el aprendizaje
Atención amigable por parte de los empleados
Personal honesto, que sepa llevar las normas de la institución
Aulas ventiladas, claras, paredes decoradas que creen un buen ambiente, armonía y calidez.
Instalaciones que garanticen la seguridad del usuario (existan guardias)
Refrigerios gratis
Pupitres funcionales
<b>Fuente:</b> Entrevistas a profundidad
<b>Elaboración:</b> Autora



## **CAPITULO 3**

### **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS EDUCANDOS DEL CENTRO EQUINOCCIO**

El objetivo en este capítulo, se centra en medir el grado de satisfacción tanto de los educandos/clientes del centro de Nivelación Académica “Equinoccio”; como de los educandos/clientes de los centros de nivelación que compiten con el centro en estudio; esto con el fin de evaluar al centro de interés frente a la competencia.

#### **3.1 Consideraciones sobre los clientes perdidos y clientes del centro Equinoccio que repiten el servicio.**

La base histórica construida en base a los registros de clientes que asisten al centro en estudio, da cuenta de la existencia de usuarios que han acudido al centro por una sola vez y no han regresado a solicitar servicios de nivelación y otros que constantemente repiten el servicio; este hallazgo lleva a la necesidad de identificar los motivos para que cierta población de estudiantes no regrese.

**Cuadro 7. ¿Cuáles son los motivos por los que no ha regresado al Centro de Nivelación Académica?**

Motivos	No. Respuestas	%
No ha necesitado más ayuda	9	52.9
La situación económica no le permite	3	17.6
No le enseñaron bien	2	11.8
No le gusto el trato que le dieron	0	0.0
El precio por hora no es justo	1	5.9
No le gustaron las instalaciones físicas	1	5.9
No le gustaron los materiales de trabajo	1	5.9
Otros motivos	0	0.0
<b>TOTAL:</b>	<b>17</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuestas directas

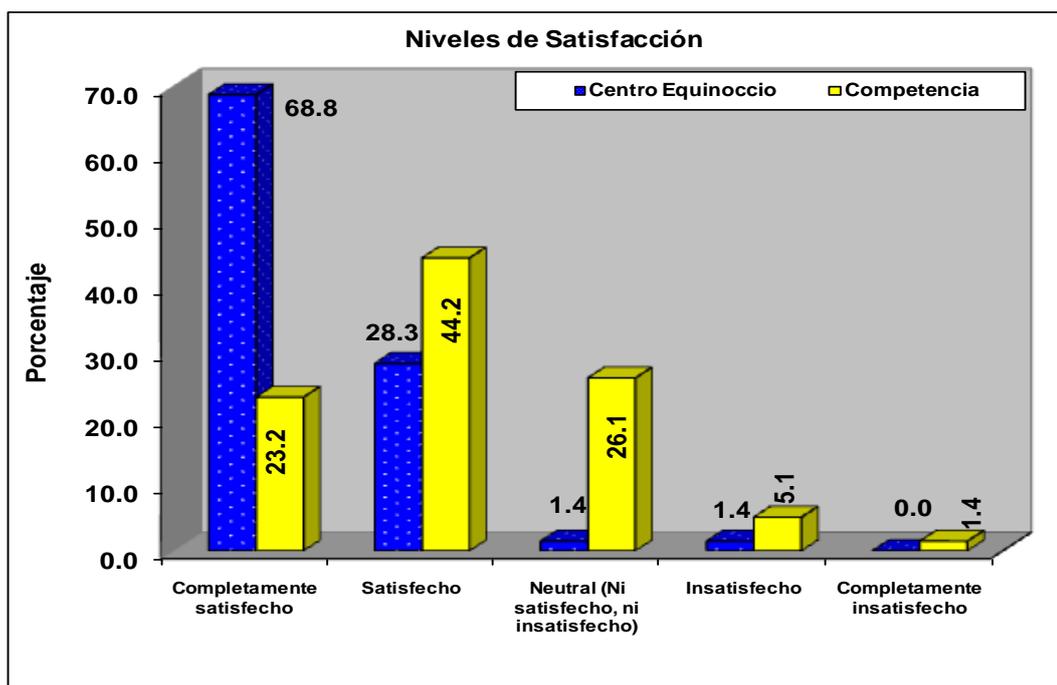
**Elaboración:** Autora

De la población total de clientes que tiene el centro equinoccio, el 12% corresponde a educandos que no han retornado. El número de casos que en base al cálculo de la muestra correspondió investigar dentro de este grupo, y que equivalen a 17, es realmente pequeño para poder generalizar; sin embargo podemos apreciar que solamente 5 de ellos obedecen a motivos de insatisfacción, en tanto que el 52.9% no han vuelto por cuanto ya solventaron su nivelación y no requieren más ayuda; y, el 17.6% debe la ausencia a la falta de recursos económicos. Esto significa que el hecho de que no repitan el servicio, no quiere decir que se debe a razones de insatisfacción.

### 3.2 Análisis comparativo de satisfacción del cliente del Centro Equinoccio frente a la Competencia.

El análisis comparativo, parte en primer lugar de la evaluación sobre la satisfacción general que los educandos tienen de sus respectivos centros de nivelación.

**Gráfico 1. Grado de satisfacción general respecto del servicio de nivelación académica**



**Fuente:** Encuestas directas

**Elaboración:** Autora

El gráfico permite visualizar que tan satisfechos están los clientes/educandos del centro Equinoccio y los usuarios de la Competencia.

Para el centro Equinoccio, de los 138 casos investigados, el 97.1% manifiestan estar Satisfechos o Completamente satisfechos, siendo de mayor relevancia los Completamente satisfechos con el 68.8%; en tanto que el 2.8%, expresan Neutralidad o Insatisfacción, destacándose el hecho de que no se registran clientes Totalmente insatisfechos. Entre las razones para estar Completamente satisfechos, los encuestados señalan que se debe a los métodos de enseñanza y a la Atención amable; por el

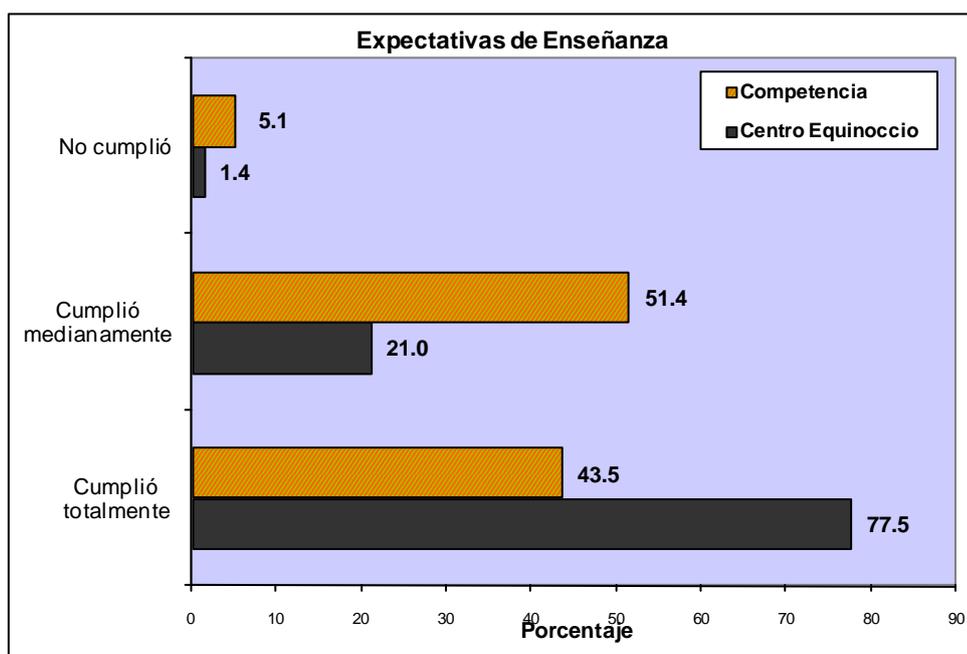
contrario, existen dos casos de Insatisfacción dados porque no obtuvieron buenos resultados en sus exámenes escolares.

Por su parte, la competencia presenta un considerable 32.6% de clientes que manifiestan grados de, Neutralidad a Insatisfacción Total y cuyas razones principales obedecen a que no están de acuerdo con los métodos de enseñanza aplicados; señalándose el hecho de que la mayoría de clientes, esto es el 44.2% se encuentra en el grado de Satisfechos.

En comparación a la competencia, el Centro Equinoccio se encuentra en mejor situación de satisfacción general frente al cliente; pues el 68.8% de sus clientes están totalmente satisfechos, en tanto que para la competencia esta escala corresponde al 23.2% de sus usuarios.

Se les consulto a los encuestados respecto al cumplimiento de sus expectativas de enseñanza por parte de su centro de nivelación a donde recurre en demanda de estos servicios, los resultados obtenidos se exponen en el gráfico No.2

**Gráfico 2. La última vez que asistió, ¿el Centro de Nivelación cumplió con sus expectativas de enseñanza, independientemente por la materia que acudió a nivelarse?**



**Fuente:** Encuestas directas

**Elaboración:** Autora

La pregunta esta direccionada a indagar la última experiencia sobre enseñanza, obtenida por el educando/cliente en su centro de nivelación académica, a fin de lograr respuestas de la memoria inmediata sobre el grado de cumplimiento de expectativas, en el servicio.

Los usuarios del centro Equinoccio, nuevamente en su mayoría respondieron en el sentido de que el centro Cumplió totalmente con su expectativa de enseñanza; pues el 77.5% de ellos manifestaron este sentir. Sin embargo, también existe un importante 21.0% de estudiantes para quienes el centro Cumplió medianamente, y un 1.4% para quienes No cumplió.

En comparación con los centros de la Competencia, se observa que éstos ostentan menores porcentajes de cumplimiento, pues al contrario del centro Equinoccio su mayor porcentaje se centra en el 51.4% de usuarios para quienes Cumplieron medianamente sus expectativas de enseñanza. Observándose además, que el porcentaje de Cumplimiento total, con el 43.5% es menor que la escala de mediano cumplimiento de expectativas; existiendo además una proporción de 5.1% de No cumplimiento, que si bien es bajo, está por encima del 1.4% que corresponde al centro Equinoccio en este grupo.

### **3.3 Índice de Satisfacción del Cliente**

Para cumplir con este objetivo, el estudio se basa en el Modelo de actitudes de Fishbein, cuya ecuación es la siguiente:

$$A_o = \sum b_i e_i \text{ (Suma desde } i=1 \text{ hasta } i=n)$$

**Donde:**

$A_o$  = Actitud hacia el objeto

$b_i$  = Creencia  $i$  sobre el objeto (Importancia del atributo)

$e_i$  = Es la evaluación de la característica involucrada en la creencia  $i$  (Desempeño).

$n$  = Número de creencias importantes

La identificación de los atributos del servicio de nivelación, se determinó mediante la realización de dos grupos focales a jóvenes estudiantes que tienen experiencia sobre servicios de nivelación académica; posteriormente el grado de importancia de estos y el desempeño de los centros de nivelación académica se realizó a través de las encuestas directas.

Los cuadros No. 8 y 9, describen los resultados.

<b>Cuadro 8. Índice de Satisfacción del Centro de Nivelación Equinoccio</b>			
<b>Atributo</b>	<b>Importancia</b>	<b>Desempeño</b>	<b>Satisfacción Equinoccio</b>
Método de enseñanza	4,2	4,6	19,2
Conocimientos académicos del profesor	4,6	4,8	21,7
Clases teórico - prácticas	4,0	4,4	17,5
Confianza para preguntar al profesor	4,3	4,4	19,3
Paciencia del profesor para enseñar	4,4	4,6	20,4
Sintonía con los alumnos	4,1	4,4	18,3
Libros actualizados	4,1	4,3	17,6
Flexibilidad en los horarios	4,1	4,5	18,3
Atención al alumno	4,3	4,5	19,7
Trato amigable	4,4	4,6	20,2
Ambiente para concentración en el aprendizaje	4,2	4,1	17,3
Ventilación de aulas	3,9	4,1	16,0
Iluminación de aulas	4,1	4,2	17,2
Amplitud de aulas	3,9	3,8	14,7
Materiales de enseñanza	4,1	4,3	17,4
Pupitres	3,8	4,0	15,2
<b>Nivel de Satisfacción Global</b>			<b>290,2</b>

**Fuente:** Investigación directa, encuesta

**Elaboración:** Autora

**Cuadro 9. Índice de Satisfacción de la Competencia**

Atributo	Importancia	Desempeño	Satisfacción Equinoccio
Método de enseñanza	4.2	3.8	16.1
Conocimientos académicos del profesor	4.6	4.2	19.0
Clases teórico - prácticas	4.0	3.7	14.9
Confianza para preguntar al profesor	4.3	4.1	17.6
Paciencia del profesor para enseñar	4.4	4.1	18.0
Sintonía con los alumnos	4.1	3.9	16.1
Libros actualizados	4.1	3.9	15.6
Flexibilidad en los horarios	4.1	4.1	16.6
Atención al alumno	4.3	4.2	18.1
Trato amigable	4.4	4.0	17.5
Ambiente para concentración en el aprendizaje	4.2	3.6	15.4
Ventilación de aulas	3.9	3.5	13.6
Iluminación de aulas	4.1	3.7	15.2
Amplitud de aulas	3.9	3.4	13.4
Materiales de enseñanza	4.1	3.7	15.4
Pupitres	3.8	3.5	13.2
<b>Nivel de Satisfacción Global</b>			<b>255.8</b>

**Fuente:** Investigación directa, encuesta

**Elaboración:** Autora

Analizando los resultados de los cuadros 8 y 9, se establece que el Índice de satisfacción global del centro Equinoccio, es 34.4 puntos superior al de la Competencia.

Al tomar como referencia el grado máximo de satisfacción, que corresponde a 333.0, tanto el centro Equinoccio como a la competencia, representan **porcentajes del 87,1% de satisfacción para el Centro Equinoccio** y, 76.8% para la competencia. Si bien el centro Equinoccio se encuentra ligeramente en mejor posición, éste es un indicador que está por debajo del valor considerado para la categoría de las mejores empresas, mismo que es igual o superior al 90%, según Horovitz (ob cit, pág. 80)



## **CAPITULO 4**

### **LEALTAD DE LOS EDUCANDOS/CLIENTES** **HACIA EL CENTRO DE NIVELACIÓN ACADÉMICA** **EQUINOCCIO**

Como lo exponen varios autores, un cliente satisfecho, no necesariamente es un cliente leal; un cliente satisfecho, puede repetir el servicio pero puede ser neutral a la hora de recomendarlo, en tanto que un cliente leal repite y recomienda el servicio a otros clientes; de allí, la necesidad de medir el grado de lealtad que éstos tienen para con el centro Equinoccio, más aún si tomamos en cuenta que su publicidad es el boca a boca y que uno de los factores que los educandos/clientes toman en cuenta a la hora de decidir por uno y otro centro de nivelación académica, son las recomendaciones de amigos y familiares y estas se logran de un cliente leal.

De los resultados de conocer el nivel de lealtad que los clientes tienen para con el centro, el propietario podrá entonces emprender en estrategias que fortalezcan las relaciones con los clientes, con miras a lograr o incrementar su lealtad; pues su propósito es lograr que los educandos clientes regresen al centro y lo recomienden a otros clientes.

Previo a la determinación del Índice de lealtad del cliente, es importante también conocer que tan comprometidos están los educandos clientes en el sentido de recomendar el centro a sus amigos y familiares y, regresar cuando requieran servicios de nivelación.

**Cuadro 10. Si sus familiares, amigos o conocidos necesitan nivelarse académicamente, ¿les recomendaría este Centro de Nivelación?**

Niveles de recomendación	Centro Equinoccio		Competencia	
	No. Respuesta	%	No. Respuesta	%
Totalmente lo recomendaría	120	87.0	51	37.0
Probablemente lo recomendaría	15	10.9	48	34.8
Neutral (Podría o no recomendarlo)	1	0.7	26	18.8
Probablemente no lo recomendaría	0	0.0	5	3.6
Totalmente no lo recomendaría	2	1.4	8	5.8
<b>TOTAL:</b>	138	100.0	138	100.0

**Fuente:** Investigación directa, encuesta

**Elaboración:** Autora

El 87% de educandos del centro Equinoccio, están totalmente dispuestos a recomendar el centro a sus amigos y familiares; el 10.9% esta inseguro de recomendarlo y tan solo el 2.1% manifiesta un comportamiento que va desde la Neutralidad a definitivamente no recomendarlo; esto último tiene relación con el grado de insatisfacción que para el caso de los que Totalmente no lo recomendarían se debe a los resultados obtenidos después de asistir al servicio de nivelación académica para quienes la experiencia fue negativa ya que les fue mal en el rendimiento de exámenes.

Por su parte, la Competencia tiene un factor de riesgo, pues en este caso, sólo el 37% de los educandos/clientes, estarían en la capacidad de recomendarlos totalmente; el 34.8% duda de hacerlo y un elevado porcentaje equivalente al 28.2% van desde la Neutralidad hasta definitivamente no recomendarlo.

**Cuadro 11. Si Usted nuevamente necesita clases de nivelación académica, ¿volvería a este Centro de Nivelación?**

Niveles de repetición	Centro Equinoccio		Competencia	
	No. Respuesta	%	No. Respuesta	%
Totalmente regresaría	120	87.0	53	38.4
Probablemente regresaría	16	11.6	45	32.6
Neutral (Podría o no regresar)	0	0.0	25	18.1
Probablemente no regresaría	0	0.0	7	5.1
Definitivamente no regresaría	2	1.4	8	5.8
<b>TOTAL:</b>	138	100.0	138	100.0

**Fuente:** Investigación directa, encuesta

**Elaboración:** Autora

Existe una relación entre la actitud de regresar y la actitud de recomendar, esto tiene sentido porque es una conducta consecuente con el servicio brindado; así lo demuestran los cuadros No. 10 y 11, donde, para el caso del centro Equinoccio los 120 clientes que recomiendan totalmente al centro, igualmente manifiestan que definitivamente regresarían.

La situación para los centros de nivelación que conforman la Competencia, es menos favorable; tan sólo el 38.4% de los clientes están en condiciones de regresar totalmente; además, su diferencia frente a los que probablemente regresarían es mínima, reflejando esta última un 32.6 % de educandos; el restante 29% de usuarios presentan un comportamiento frente a la repetición del servicio, que va desde su actitud Neutral a definitivamente no regresar.

#### 4.1 Índice de lealtad del cliente

Roger J. Best, para determinar el Índice de lealtad del cliente (ILC), considera tres componentes: La satisfacción del cliente; La repetición de compra; y, el Nivel de recomendación, con los cuales aplica la siguiente fórmula:

$$(ILC) = (\text{Índice de Satisfacción}) \times (\text{Índice de Repetición}) \times (\text{Índice de Recomendación})$$

**Donde:**

**Índice de Repetición es igual a:**

Número de repeticiones: (838 repeticiones/ 138 educandos) = 6.07;

Luego el índice es igual a:  $1 - 1/6.07 = 0.84$

**Índice de Recomendación**, tomando como referencia a los que Totalmente recomendarían al centro Equinoccio, **es igual a 0.87**

**Índice de Satisfacción es:** corresponde al 87.1%; por tanto el índice es igual a: **0.87**.

**Por tanto:**

$(ILC) = 0.87 \times 0.84 \times 0.87 = 0.6358$

**Equivalente a un Índice de Lealtad de 63.58%**

El estudio ha establecido un índice de lealtad, el primero para el Centro Equinoccio, mismo que se constituye en la base para comparaciones sobre futuras mediciones realizadas para evaluar los impactos ocasionados por las estrategias y acciones de marketing generadas a fin de mejorar el servicio y la relación con los clientes.



## **CAPITULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones:**

**5.1.1** Se identifica tres grupos de educandos clientes en el centro de nivelación académica Equinoccio, de los cuales el grupo correspondiente a estudiantes del nivel secundario, es el predominante con el 90% de clientes en este segmento.

**5.1.2** Desde el punto de vista de las necesidades de nivelación académica de los estudiantes del sector norte de Quito, los educandos del nivel secundario son los que presentan una mayor demanda en cuanto a asignaturas y servicios adicionales. Los requerimientos sobre asignaturas presentadas por este grupo, en un número de cuatro, son también compartidos por el nivel primario y, en un número de cinco por el nivel universitario; al tratar los servicios adicionales, nos encontramos con un panorama igual, en la que los estudiantes del nivel secundario son los que demandan mayor número de servicio. Una de las necesidades más relevantes, y que aparece en todos los segmentos de educandos es la de encontrar en su profesor de nivelación a un amigo a quien poder confiarle sus problemas e inquietudes y de quien recibir consejos para mejorar sus relaciones personales.

**5.1.3** La cobertura de servicios que ofrece el centro de Nivelación Académica Equinoccio, no cumple o cumple en parte con la satisfacción de las necesidades identificadas en el estudio, tanto en lo relacionado a asignaturas como a servicios adicionales. Siendo en este último ámbito donde la satisfacción al cliente es más lejana, pues sólo satisface dos de las 18 necesidades identificadas en el estudio.

**5.1.4** Las expectativas que sobre el servicio de nivelación académica tienen los estudiantes del sector norte de Quito, dan cuenta de la presencia de nuevas dinámicas sociales en la relación educando-educador a una consecuencia de mayor cercanía con la experiencia profesional y humana del educador; esto significa un cambio drástico en las metodologías de enseñanza y contacto personal. En relación a lo que esperan de un centro de nivelación académica, se manifiestan en la búsqueda de un ambiente que se diferencie al de su unidad educativa, en lo físico y en lo social; en un sentido de mayor relajamiento y confraternidad. Una atención relegada en el centro Equinoccio y de gran expectativa en los tres grupos investigados es la demanda de un Bar.

**5.1.5** Respecto a la satisfacción del cliente, el centro Equinoccio, presenta una ventaja competitiva frente a la competencia, con un índice de satisfacción global superior en 10.3%. Sin embargo, con un indicador de 87.1% no llega al porcentaje requerido para que el centro sea considerado en la categoría de las mejores empresas cuyo porcentaje corresponde a valores superiores o iguales al 90%, la brecha para llegar a esta excelencia no es distante y es totalmente positiva, tomando en cuenta que el centro Equinoccio se ha manejado empíricamente sin contar con un plan estratégico.

**5.1.6** En su relación con el cliente, se mantiene la ventaja competitiva, pues los resultados de la investigación presentan a un 87% de usuarios que definitivamente regresarían al centro y que están totalmente dispuestos a recomendarlo a sus amigos y familiares.

## **5.2 Recomendaciones:**

**5.2.1** Un requisito elemental para el éxito del centro, es contar con un plan estratégico que basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los educandos/clientes dirija su construcción hacia una empresa de excelencia, que al mismo tiempo que se enfoque en el cliente, obtenga rendimientos financieros y garantice la sostenibilidad del centro Equinoccio en el largo plazo.

**5.2.2** Existiendo mayor concentración de clientes en el grupo de estudiantes del nivel secundario y siendo ellos los que presentan un mayor número de necesidades, que a la

par, también son demandas sentidas en los demás grupos, se recomienda dirigir los esfuerzos de marketing especialmente a este segmento de estudiantes secundarios, sin descuidar los otros segmentos; con ello, se estaría asegurando en primer lugar una demanda futura de clientes universitarios y, en segundo término, en el caso de los estudiantes primarios, la captación de clientes con mayor tiempo de vida, aproximadamente de 10 años.

**5.2.3** El centro en estudio mantiene un 28.3 % de educandos dentro de la categoría de “Satisfechos”, lo recomendable aquí, es elevarlos a la categoría de “totalmente satisfechos”, sosteniendo y fortaleciendo la calidad en la enseñanza, incrementando el trato con equidad y la atención personalizada del “profesor-amigo”. Un punto adicional dentro de este marco operacional es la implementación del servicio de recepción y atención inicial del educando cliente que llega al primer encuentro con el centro Equinoccio, pues la investigación expresa que esa es la principal de sus razones para no estar totalmente satisfechos, por cierto descuido en la recepción del cliente que se ocasiona por la presencia simultánea de múltiples educandos que demandan servicio en las épocas de mayor afluencia.

**5.2.4** La ampliación y readecuación de los espacios físicos van en dos vías de cumplimiento a las demandas: la primera a la implementación selectiva de nuevas asignaturas y servicios adicionales; y, la segunda al mejoramiento de los espacios para aumentar el nivel de satisfacción y felicidad de estar en el centro. El compartir y/o socializar con otros educandos, la alimentación y la recreación deportiva, o la lectura amena de revistas y textos con motivos contemporáneos en desarrollo son satisfacciones de búsqueda que deben ser atendidas en proyección al sostenimiento de la fidelidad con felicidad del cliente que determinan y fortalecen el establecimiento de relaciones duraderas.

**5.2.5** Las TIC deben desarrollarse a fin de mejorar los sistemas de enseñanza y comunicación. Una especial mención dentro del manejo de las TIC esta el mejoramiento de la base de datos de clientes captando información que permita conocer mejor y acercarse más al cliente. La base de datos debe incluir, entre otras cosas, direcciones de correo electrónico, fechas de cumpleaños, intereses, inquietudes del educando/cliente, etc., que permitan lograr y estimular la cercanía cliente-centro a partir

de comunicados pastilla de felicitación cumpleaños, recordatorios de compromisos filiales y educativos, agenda socio-cultural, recibir opiniones y estimular quejas sobre el servicio, entre otras. Logran de esta manera establecer, fortalecer y, crear relaciones duraderas con los educandos.

**5.2.6** Garantizar la estabilidad de los empleados, su permanencia influye en el mejoramiento de la calidad del servicio y esta a su vez genera mayor nivel de satisfacción de los clientes. El mejoramiento es este sentido, le permite al centro incrementar la ventaja competitiva sobre la repetición del servicio, los niveles de recomendación; y, lograr la captación de los clientes de la competencia que ostentan bajos niveles de satisfacción.

**5.2.7** Finalmente se recomienda tomar como línea de base a los índices de satisfacción y lealtad, con origen en la presente investigación, a fin de realizar posteriores mediciones-monitoreo de la eficacia de las acciones de marketing que se tomen a propósito de mejorar el servicio.



## **BIBLIOGRAFÍA**

ANTON-Atitania, Santos Rosas y CALVA-González, Juan José. **Identificación de las necesidades de información del usuario: un ...** Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - [Vista](http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9797110207A.PDF). [revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9797110207A.PDF](http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN9797110207A.PDF) - [Similares](#) de A Santos Rosas - 1997. Madrid.

BEST, Roger J. Marketing Estratégico. Cuarta Edición. PEARSON Educación, S.A., Madrid, 2007.

HILL, Nigel. BRIERLEY, John. Y MACDOUGAL, Rob. COMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Panorama Editorial, S.A. de C.V. México, DF. Primera Edición al español 2002.

HOROVITZ, Jacques. Los Secretos del Servicio al Cliente. Movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes. Segunda Edición. FT Prentice Hall. Madrid, España. 2006.

MALHOTRA, Naresh K. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS. Quinta Edición. PEARSON EDUCACIÓN. México. 2.008.

MARTINEZ, Ciro. ESTADISTICA Y MUESTREO. ECOE Editorial, 2002. Bogotá.

OROZCO J, Arturo. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS. Editorial Norma S.A. Bogotá – Colombia. 1.999.

RIVERA CAMINO, Jaime. ARELLANO CUEVA, Rolando. MOLERO AYALA, Víctor M.. CONDUCTA DEL CONSUMIDOR. Estrategias y tácticas aplicadas al MKT. ESIC Editora, 2000. España. Consulta web 23 de septiembre 2009.

TEORÍA DE LA ACCIÓN RAZONADA. El modelo de Ajzen y Fishbein. Consulta Web, Octubre 25 2009. <http://es.wikipedia.org/wiki/teoríadelaacciónrazonada>.

VLADILO, Daslav. Análisis de la Lealtad del Cliente. Doc. PDF. Consulta Web, octubre 25 2009.

ZEITHAML, Valarie A. BITNER; Mary Jo. Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. 2<sup>da</sup> Edición. Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México DF. 2002.

VELANDIA-Salazar, Freddy. ARDÓN-Centeno, Nelson. JARA-Navarro, María Inés. Análisis De Satisfacción Vs calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Documento PDF. Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE. Bogotá - Colombia. Revista Gerencia. Política y Salud. Bogotá (Colombia), 6 (13): 139-168, julio-diciembre de 2007. Consulta web, 23 de septiembre de 2009.

# **ANEXOS**

## **INDICE DE ANEXOS**

	<b>PÁG.</b>
<b>ANEXO 1:</b> Resultados de la entrevista a padres de familia.....	01
<b>ANEXO 2:</b> Informe sobre los grupos focales realizados a estudiantes	
De nivel secundario del sector norte de Quito.....	07
Grupo Focal 1.....	08
Grupo Focal 2.....	23
<b>ANEXO 3:</b> Guía para grupo focal con educandos de nivel secundario	
del sector norte de la ciudad de Quito.....	37
<b>ANEXO 4:</b> Resultados de la entrevista a los estudiantes	
del nivel universitario .....	40
<b>ANEXO 5:</b> Encuesta de satisfacción del servicio aplicada al centro	
de nivelación académica Equinoccio.....	48
<b>ANEXO 6:</b> Encuesta de satisfacción aplicada a los centros de	
nivelación académica de la competencia.....	51

## **ANEXO 1**

### **RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A PADRES DE FAMILIA**

#### **PREGUNTAS DE APERTURA:**

Unidad Educativa donde estudia:

En que año de básica esta actualmente:

Sector donde vive:

#### **DESARROLLO DE LA ENTREVISTA:**

##### **1.- ¿Cuál es su opinión respecto a los resultados de aprendizaje de conocimientos de su niño(a) en la escuela?**

De las 12 entrevistas, 8 padres de familia opinaron que respecto al nivel de aprendizaje existen falencias en la escuela; "... siempre necesitan reforzar lo aprehendido..."; "... para ir al colegio, necesitan bases..." o, "... muchos niños en el grado, hay poca atención para cada uno y esto influye en la captación del aprendizaje...", fueron las expresiones de los padres de familia.

**2.- ¿Está Usted de acuerdo con los métodos de enseñanza de los profesores, porqué?**

Con esta pregunta, se rompió el hielo y se logró que los entrevistados se expresen más libremente, ello se demuestra con los dos padres de familia más que se suman a sus percepciones de desacuerdo con los métodos de enseñanza, pues 10 de los 12 entrevistados manifestaron estar poco ó medianamente satisfechos con los métodos de enseñanza. “... No estoy de acuerdo con el método de enseñanza de la maestra, mi hija necesita refuerzo académico...”, expresó una madre de familia; “... no tiene método de enseñanza, especialmente la de inglés y esto ha ocasionado que mi hijo – odie el inglés...”, pronunció otra señora.

**3.- ¿Considera Usted, que su hij@ necesita un refuerzo o nivelación académica?**

10 de 12 manifestaron que sus niños si necesitan reforzar sus conocimientos o que se les guíe en el desarrollo de sus tareas escolares; sus expresiones fueron: “... necesita llenar los vacíos que quedan del aprendizaje en la escuela...”; “... existen falencias en la escolita, el próximo año va al colegio y necesita nivelarse en sus conocimientos para aprobar sus exámenes de ingreso al colegio...”.

**4.- ¿En qué asignaturas requiere su hij@ un refuerzo o nivelación académica; porqué?**

De los 10 niños que demandan de una nivelación académica, 8 necesitan refuerzo en matemáticas, 7 en inglés y 4 en lenguaje; las razones se deben en un caso, a que “... le falta bastante de aprender porque en el misma escuela no hay la experiencia necesaria...”; “... necesito inscribir a mi hijo en un centro particular donde lo motiven y le llegue a gustar inglés, pues lo aborrece porque no le cae bien la profesora en la escuela...” o, porqué desean que sus hijos obtengan excelentes promedios con el fin de asegurar el ingreso a un buen colegio.

**5.- ¿Cómo soluciona esta necesidad?**

De los 10 casos que requieren sea un refuerzo académico o guía en el desarrollo de sus tareas escolares, 5 son asistidos en el hogar, con la ayuda de los padres de familia o hermanos mayores; 3 han buscado apoyo profesional con un profesor particular o centro de nivelación académica; 4 padres de familia no buscan una solución y 2 estudiantes son nivelados en la escuela.

**6.- ¿De acuerdo a sus necesidades, que asignaturas requiere que incorporen los centros de nivelación académica?**

Los padres de familia coincidieron en recomendar, a los centros de nivelación académica, la oferta de servicio de nivelación en las asignaturas de matemáticas, inglés y lenguaje; señalando además, uno de ellos, la incorporación de computación relacionándola con la enseñanza en cuanto a innovaciones tecnológicas.

**7.- ¿A más de las asignaturas que recomienda, que otros servicios adicionales necesita que ofrezcan estos centros de nivelación?**

- Deberes dirigidos;
- Talleres de música;
- Nivelación a niños especiales (sordomudos); “Ellos también necesitan ser nivelados y no hay quien les de ese servicio...”;
- Psicología infantil; test psicológicos para determinar los problemas y luego las soluciones o tratamientos a seguir;
- Motivación para estudiar, hacer tareas para que se desarrollen por si mismos;
- Ejercicios de comprensión y razonamiento;
- Guía para el desarrollo de destrezas y habilidades;
- Atención psicológica, apertura para que cuenten sus problemas;
- Apoyo emocional;
- Transporte puerta a puerta.

**8.- ¿Cómo espera que sea un Centro de Nivelación Académica?**

- Maestros a tiempo completo;
- Apliquen métodos de enseñanza actuales y que se ajusten a los pensumes de la escuela donde estudia;
- Atención personalizada;
- No más de 5 a 10 chicos por aula;
- Que los alumnos aprendan;
- Que se relacionen con otros niños;
- Utilización de la tecnología;
- Se distribuyan aulas para cada materia;
- Aulas específicas según las edades;
- Que tengan una sala para que los niños esperen a sus padres, en un ambiente seguro para ellos;
- Aulas amplias, con iluminación y ventilación;
- Equipamiento de aulas con computadoras, pizarrones de tiza líquida, libros especializados según las necesidades y edades del menor;
- Pupitres individuales;
- Baños adecuados, limpios, en buen estado, con todos los accesorios y por separado para niños y niñas;
- Local cómodo, limpio, no alfombrado ni lujoso;
- Espacios verdes, áreas recreativas; con ambientes que les distraiga y relaje.

**9.- ¿Por favor, describa al profesor de nivelación académica ideal.**

- Paciente;
- Activo;
- Que brinde cariño a los niños, sea amable;
- Que atiendan a los niños, los escuche;
- Que sepa transmitir lo conocimientos;
- Que tengan experiencia;

- Estricto, para que los niños aprendan;
- Que tenga pedagogía;
- Que tenga buenos conocimientos sobre la materia;
- Sintonizado con los estudiantes;
- Sea jovial;
- Dispuesto a contestar preguntas e inquietudes de los estudiantes;
- Que tenga facilidad de palabra, buena vocalización y voz;
- Sea amigo de lo chicos (amigable);
- Que trate a todos los niños por igual;
- Que se preocupe porque todos los niños aprendan;
- Que cubra todos los vacíos que el niño arrastra en la escuela;
- Que no sea bravo, no se enoje.

**Fin de la Entrevista, Gracias por su colaboración.**

## **ANEXO 2**

### **INFORME SOBRE LOS GRUPOS FOCALES REALIZADOS A ESTUDIANTES DEL NIVEL SECUNDARIO DEL SECTOR NORTE DE QUITO.**

Se realizaron dos grupos focales, el segundo tuvo como finalidad confirmar los resultados encontrados en el primer focal; el equipo de discusión estuvo a cargo de un moderador y un relator.

**Objetivo:** Identificar las necesidades del servicio de nivelación académica, en cuanto al requerimiento de materias, servicios adicionales, cómo necesitan que se les entregue el servicio y las expectativas que sobre este servicio tienen los educandos del nivel secundario.

**Fecha:** 7 de noviembre de 2009 – Primer Grupo Focal  
14 de noviembre de 2009 – Segundo Focal

**Moderador:** Sociólogo Luis Muñoz

## **INFORME DE GRUPO FOCAL No. 1**

**Participantes:** 8 Estudiantes de nivel secundario, que viven en el sector norte de la ciudad de Quito y que estudian en Colegios Particulares.

La organización del diálogo de saberes sobre las necesidades de nivelación/fortalecimiento académico y las expectativas de los educandos se desarrolló con la regularidad prevista, pues comenzó a las 14:00 y concluyó a las 15:20. Los educandos, si bien no nos conocían, y entre ellos tampoco eran conocidos, el protocolo de atención se concentró en sistemas no formales, de trato amigable, para su integración, pues los padres de familia vinieron a dejarlos al lugar de realización del grupo focal, esto permitió su relajamiento y unidad en la camaradería que se generó, sosteniendo la cordura.

Durante este tiempo de trabajo, la táctica se ejecutó desde la base de preguntas dadas en la Guía para el Grupo Focal, diseñado por la economista Ulbia Jaramillo.

### **DISCUSIÓN:**

#### **PREGUNTA 1:**

**¿Cuáles son sus opiniones respecto a los resultados de aprendizaje de conocimientos académicos en sus instituciones educativas?**

Los estudiantes perciben que en cuanto a los resultados de aprendizaje hay avances, advierten un interés por parte de sus maestros y unidades educativas por actualizar los métodos de enseñanza y sus conocimientos; sin embargo manifiestan que aún falta mejorar “E6: Ha pesar que han cambiado un poco en su forma de enseñar, todavía les falta por mejorar...”; destacan la necesidad de que los maestros sean más exigentes en el cumplimiento de tareas por parte de los alumnos, con el fin de que estos aprendan.

**E1.-** He avanzado más que antes, te tratan con más paciencia y eso ayuda que uno aprenda;

**E2.-** Tienen la capacidad necesaria para resolver cualquier problema y dar sus conocimientos a todos los alumnos;

**E3.-** Son buenos resultados, han mejorado a lo que antes eran como demasiado desactualizados no sabían enseñar ahora están mas tranquilos porque se han actualizado;

**E4.-** Yo creo que si ha habido un avance porque tienen como nuevos métodos técnicas para enseñarnos y son un poco más estrictos y eso esta muy bien.

**E5.-** En el colegio no explicaban bien y no entendíamos, ahora nos explican y entendemos un poco mejor;

**E6.-** Ha pesar que han cambiado un poco en su forma de enseñar, todavía les falta por mejorar;

**E7.-** Bueno, los resultados también dependen del alumno, si ellos no nos exigen un poco no aprendemos;

**E8.-** Deberían ser más estrictos con la enseñanza, pero ellos también actualizarse y mejorar los métodos de enseñanza a los alumnos;

## **PREGUNTA 2.**

### **¿Qué piensan acerca de los métodos de enseñanza de sus profesores?**

Al profundizar más el tema de discusión, los participantes van encontrando disconformidad con los métodos de enseñanza utilizados por sus profesores de colegio; manifiestan que si bien utilizan nuevos métodos, éstos deberían ser apropiados de acuerdo a la materia que están dictando, y además deberían preocuparse por hacerse entender; y, señalan el tema de la disciplina como un factor que afecta en el aprendizaje “E3: o, por ejemplo el problema de la disciplina que mientras él está explicando los demás compañeros no hacen silencio y no podemos aprender...”. En si, hacen evidente que los métodos de enseñanza aplicados en sus colegios dejan vacíos en sus conocimientos académicos.

**E1.-** Se basan en los libros que no son muy detallados y es diferente entre el libro y la explicación del profesor;

**E2.-** Unos profesores explican la materia pero no se hacen entender;

**E3.-** O, por ejemplo el problema de la disciplina que mientras él está explicando los demás compañeros no hacen silencio y no podemos aprender;

**E4.-** Pienso que el problema es el licenciado, osea quiere que entendamos todo a su manera, que nos adaptemos a como El nos explica y yo pienso que debe encontrar maneras de que nosotros entendamos;

**E5.-** Nuevos métodos...pero solo los aplican algunos licenciados, por ejemplo, ahora tenemos un nuevo profesor de matemáticas y nosotros no entendemos la manera de trabajar de El y por eso se nos hace un poco mas difícil para nosotros;

**E6.-** Todavía les falta mejorar un poco y tienen que buscar la manera de enseñar y hacerse entender;

**E7.-** Pienso que deben preocuparse porque todos aprendamos y cuando se les pregunta algo, responder tranquilamente;

**E8.-** Yo creo que es la materia, los métodos que utilizan no son los apropiados;

### **PREGUNTA 3.**

**¿Consideran necesario nivelar o reforzar los conocimientos aprendidos en su institución educativa, porque?**

Se evidenció la necesidad de nivelar o reforzar lo que aprendieron en el colegio, fluctuaron expresiones de disconformidad con algunos profesores en cuanto a la enseñanza y el control de la disciplina y cómo estos factores afectan en su aprendizaje, al mismo tiempo que crean la necesidad de buscar ayuda extra para aprender y entender los temas vistos en sus colegios porque requieren tener bases suficientes para las próximas materias y además lograr buenos resultados en los exámenes.

**E1.-** Si es necesario, necesito estar preparado para las materias que son más duras;

**E2.-** Yo si necesito nivelarme para llenar los vacios que tengo

**E3.-** Si, porque existen profes que no exigen mucho y como no hay disciplina no se puede aprender.

**E4.-** Sí, porque hay profesores en el colegio que explican la materia pero no se hacen entender.

**E5.-** Un poco, porque hay profesores que utilizan métodos que no son apropiados y uno no aprende.

**E6.-** Si creo que es importante reforzar los conocimientos y entender lo que no nos explican bien en el colegio.

**E7.-** Si, uno debe reforzar lo aprendido en el colegio, porque no basta con la explicación de los profes.

**E8.-** A veces quedan dudas y necesito nivelarme, especialmente para salir bien en los exámenes

#### **PREGUNTA 4.**

**De ser necesario reforzar los conocimientos, ¿Que materias necesitan ser reforzadas o niveladas académicamente?**

Destacaron que las materias que más necesitan reforzar o nivelar para sostener un buen nivel de aprendizaje que les garantice un buen desempeño y rendimiento en el colegio son:

- Química;
- Inglés;
- Matemáticas;
- Computación;
- Lenguaje.

**E1.-** Si, contabilidad computarizada y no he encontrado quien me nivele, también e necesitado en inglés

**E2.-** Si he necesitado asistir a Química

**E3.-** Si inglés y Matemáticas no entiendo bien

**E4.-** He necesitado aprender más ingles, matemáticas y computación

**E5.-** He necesitado en ingles,

**E6.-** Ingles y matemáticas

**E7.-** Si en matemáticas, computación, inglés y solo me he nivelado en ingles

**E8.-** Si en Lenguaje, porque tengo notas bajas

**PREGUNTA 5.**

**¿Cómo solucionan esta necesidad?**

Para solucionar sus problemas de aprendizaje en el colegio y sus necesidades de nivelación académica, los participantes manifestaron algunas formas de satisfacer esta necesidad; siendo la de buscar ayuda profesional bien sea con la ayuda de un profesor particular o acudiendo a algún centro de nivelación académica la más común; otros en cambio, buscan el apoyo de sus familiares o se esfuerza más estudiando más en casa. Cabe señalar la manifestación de un participante en su necesidad de nivelación en contabilidad y la escasez de centros que ofrezcan este servicio, recurriendo al apoyo entre compañeros para solucionar su requerimiento.

**E1.-** No he encontrado quien me nivele en contabilidad, entre compañeros nos ayudamos;

**E2.-** Asistiendo a un centro de nivelación;

**E3.-** He tenido que estudiar más en casa;

**E4.-** Voy a un centro de nivelación;

**E5.-** Me explica mi hermana;

**E6.-** Con un profesor particular;

**E7.-** He asistido a un centro de nivelación pero sólo para inglés, para las demás materias no he buscado ayuda;

**E8.-** Me ayuda mi papá.

**PREGUNTA 6.**

**¿Pensando en sus necesidades de nivelar o reforzar los conocimientos, qué materias necesitan que los centros de nivelación académica incorporen en su oferta de servicios?**

Con esta pregunta se logró que precisen y se amplíen más en señalar cuales con sus requerimientos en cuanto a las asignaturas que los centros de nivelación académica deben ofertar, a fin de satisfacer sus necesidades de nivelación. Como resultado, se identificó los requerimientos de nivelación en:

- Contabilidad (Contabilidad bancaria, costos, sistemas contables y prácticas en contabilidad computarizada);
- Química;
- Inglés;
- Matemáticas;
- Física;
- Computación;
- Ciencias naturales;
- Ciencias Sociales;
- Economía;
- Educación ambiental;
- Lenguaje; y,
- Materias técnicas como electricidad, mecánica y mantenimiento de computadoras.

**E1.-** Contabilidad computarizada, contabilidad bancaria, costos, sistemas contables; he buscado quien me nivele y no he encontrado

**E2.-** Química;

**E3.-** Matemáticas y Física; además deberían ofrecer materia técnicas como electricidad, mecánica, mantenimiento de computadoras

**E4.-** Matemáticas y computación

**E5.-** Ingles

**E6.-** Matemáticas

**E7.-** Computación; economía y ciencias sociales

**E8.-** Lenguaje, Ingles y educación ambiental

#### **PREGUNTA 7.**

**¿A más de las materias indicadas, que otros servicios adicionales necesitan que ofrezcan estos Centros de Nivelación Académica?**

Para los participantes no basta con solo recibir el conocimiento sobre temas o asignaturas específicas, manifiestan la necesidad de agregar algunos otros requerimientos para acceder a la nivelación; sus demandas también tienen que ver con *servicios de: alimentación, biblioteca, computadoras, Internet;* indican que así estarían

aprovechando mejor su tiempo porque asisten al centro de nivelación por varios requerimientos a la vez; además, al contar con servicio de almuerzo pasarían directamente desde el colegio al centro de nivelación y se evitarían el tiempo usado para ir a casa a almorzar.

Agregados a estos servicios, manifestaron también la necesidad de comunicación en dos sentidos; uno relacionado con la importancia de que *el centro de nivelación mantenga comunicación con sus padres* y, el segundo, con su necesidad propia de disponer de un servicio telefónico para informar a sus padres acerca de su permanencia en el centro de nivelación y, sus actividades posteriores una vez que se retiran de sus clases de nivelación.

*Cómo aprender a expresarse y hablar en público, orientaciones sobre cómo organizar mejor su tiempo y la orientación de un guía para desarrollar sus tareas estudiantiles*, son también otras de las inquietudes de los participantes.

**E1.-** Nos enseñen formas de expresarse y actuar en público

**E2.-** Servicio de almuerzos para pasar del colegio al centro de nivelación e incluso tener la oportunidad de hacer las demás tareas.

**E3.-** Presten libros y revistas ilustrativas, de interés juvenil, para leer durante la espera

**E4.-** Facilidad de libros para consultar los deberes

**E5.-** Que los orienten a cómo organizar nuestro tiempo para aprovechar mejor el día.

**E6.-** Teléfono de cabina para comunicarse entre padres - centro de nivelación, es importante que entre ellos exista comunicación; y, entre padres e hijos; requerimos indicarles donde estamos ó que necesitamos mientras estamos fuera de casa.

**E7.-** Servicio de computadoras con Internet para consultar y hacer nuestros deberes y, accesibilidad a imprimir estos trabajos cuyo costo se incluya en el pago por el servicio de Internet.

**E8.-** Orientación con un tutor o guía, para el desarrollo de nuestras tareas estudiantiles.

**PREGUNTA 8.**

**¿Cómo consideran que debe ser un centro de nivelación académica, porqué?**

Los jóvenes dejan ver su necesidad de que el personal sea amigable y les brinde la atención que necesitan; especialmente, que los maestros los escuchen, que a más de nivelarlos en sus conocimientos académicos, sean sus amigos en quienes confiar sus problemas con la seguridad de que no los van a delatar ante sus padres y al contrario los van a aconsejar y comprender, así ellos se verán motivados para aprender sin sentirse presionados.

Esperan así mismo tener la oportunidad para socializar tanto con los profesores como con otros estudiantes que asisten al establecimiento, les interesa ampliar sus amigos y además crearse un ambiente de confianza y no sentirse extraños ante la presencia de otros educandos que no conocen.

Es importante para ellos, previo al inicio de clases realizar dinámicas para relajarse, así como contar con un espacio exclusivo para actividades de recreación: “Antes de empezar la clase nos gusta esperar un ratito, hasta relajarnos un poco, 5 a 10 minutos y luego después de la clase también quedarnos en un patio o sala pequeña de juegos; porque no me gusta llegar y enseguida entrar a clases y luego terminar clases y salir como huyendo del centro”

La utilización de la tecnología en la enseñanza (videos, uso de infocus, pizarrones de tiza líquida e inteligentes, entre otros), también es parte de sus expectativas; así como otros aspectos tangibles tales como ambientes decorados de acuerdo a su edad; edificio limpio y en buen estado; aulas iluminadas y con buena calidad de aire; baños limpios, con todos los accesorios y, obviamente de uso exclusivo para hombres y otros para las damas; pupitres funcionales con espacios para guardar sus pertenencias mientras reciben clases.

Por último se destaca un hecho curioso y éste es unánime a todos los participantes, en el sentido de que su centro de nivelación este ubicado lejos de casa, quieren liberarse de la presión y control de sus padres.

- E1.-** Que las personas que trabajan sean amigables y te reciban con afecto;
- E2.-** Tener la oportunidad de socializar con los profesores y entre estudiantes que asisten al centro de nivelación, para hacer nuevos amigos y no sentirnos extraño en el aula con los otros chicos.
- E3.-** Que hagan juegos para desestresarse; que tengan una sala de juegos o cancha deportiva para relajarse un poco;
- E4.-** Que los empleados, la secretaria, te presten atención y te traten bien, porque uno llega y no le hacen caso.
- E5.-** Apoyo moral para los problemas familiares, porque cuando uno se queda para los supletorios o está con malas notas lo tratan mal en la casa, uno se siente desesperado y es bonito que cuando llega al centro de nivelación en lugar de hablarnos, nos escuchen y nos animen.
- E6.-** Que nos de clases con aparatos de nueva tecnología, utilicen infocus
- E7.-** Antes de empezar la clase nos gusta esperar un ratito, hasta relajarnos un poco, 5 a 10 minutos y luego después de la clase también quedarnos en un patio o sala pequeña de juegos; porque no me gusta llegar y enseguida entrar a clases y luego terminar clases y salir como huyendo del centro;
- E8.-** Clases con infocus o; por ejemplo: ¡Si estamos hablando de una clase en inglés!, Ver películas que hablen en inglés, para nosotros poder ir captando un poco más por medio de la película;
- E1.-** Que el centro esté decorado de acuerdo a nuestra edad, con colores llamativos, que el piso, paredes, techo estén en buen estado, para sentirnos a gusto.
- E2.-** Un ambiente tranquilo para concentrarse, que no haya ruido
- E3.-** Que las aulas sean iluminadas y ventiladas, o sea, si el clima está caluroso, el aula esté fresca y; si el clima está frío, el aula esté abrigada, para que podamos concentrarnos y aprender mejor;
- E4.-** Si, y además que las paredes estén limpias
- E5.-** Me gustaría que tengan pizarras nuevas con innovaciones tecnológicas y que no brillen con la luz, porque a veces la luz hace brillar los pizarrones y no se ve.
- E6.-** Que los baños sean limpios, bien mantenidos, con todos los accesorios y por separado para hombres y mujeres, para sentirnos más seguras.
- E7.-** Los pupitres en buen estado, preferiblemente con respaldar y asiento acolchonado, no duros como en el cole; mesa y asiento por separado y con espacio para guardar mis cosas mientras estoy en la clase.

**E8.-** Que el centro de nivelación no esté cerca de la casa, para tener un espacio entre nosotros y nuestros padres y no nos controlen tanto;

**PREGUNTA 9.**

**Describan lo que esperan de su profesor de nivelación académica.**

Esperan un profesor que esté actualizado, sepa enseñar bien, que demuestre interés y se preocupe porque el estudiante aprenda. Manifiestan su deseo de encontrar un profesor paciente a quien hacerle preguntas sin temor a que se enoje; utilice un lenguaje que ellos puedan entender y que inspire confianza para poder aprender.

Mencionan a un profesor alegre, jovial, amigable, que sepa comprenderlos y sea solidario.

Quieren que genere un ambiente diferente al colegio, donde exista camaradería, confianza incluso para reírse un poco mientras aprenden; desde luego dentro de los límites del respeto mutuo.

**E1.-** Que garantice un buen aprendizaje

**E2.-** Que este actualizado en sus conocimientos

**E3.-** Que las clases sean prácticas, divertidas y entretenidas

**E4.-** Que el profe sea paciente, pacífico, que haya como hacerle algún chistecito también, para poder tener confianza y así aprender en un ambiente diferente al colegio;

**E5.-** Que me enseñe de una forma amena y original para poder entender;

**E6.-** Que sepa desenvolverse bien, use un lenguaje que le podamos entender y que sean alegre y jovial, porque existen profes que enseñan por enseñar y no se preocupan porque uno comprenda, además son aburridos;

**E7.-** Que me de la oportunidad de conversar y reírnos un poco mientras me enseña, claro dentro del respeto mutuo.

**E8.-** Que existan valores; haya respeto entre el profesor y el alumno, exista tolerancia, un ambiente de amistad, compañerismo, que los profes sepan comprendernos, haya solidaridad.

**CONCLUSION DE LA SESIÓN DE GRUPO:**

Una vez concluidas las preguntas y sus correspondientes respuestas relacionadas con lo contenido en la guía para el desarrollo del grupo focal, el moderador realizó en presencia de los participantes un resumen sobre la discusión y acuerdos alcanzados entre los integrantes; al mismo tiempo se les consultó sobre si desean incluir algo más, a lo cual hubieron algunas participaciones mismas que están tomadas en cuenta en las secciones pertinentes. Finalmente, el moderador cerró la sesión, agradeciendo a los participantes y haciendo hincapié en lo importantes que son sus intervenciones.

Quito, 9 de noviembre de 2009.

## **INFORME DE GRUPO FOCAL No. 2**

**Participantes:** 7 Estudiantes de nivel secundario, que viven en el sector norte de la ciudad de Quito y que estudian en Colegios Fiscales.

La organización del diálogo de saberes sobre las necesidades de nivelación/fortalecimiento académico y las expectativas de los educandos se desarrollo con la regularidad prevista, pues comenzó a las 15:00 y concluyó a las 16H00. Los educandos, si bien no nos conocían, y entre ellos tampoco eran conocidos, el protocolo de atención se concentró en sistemas no formales, de trato amigable, para su integración, pues los padres de familia vinieron a dejarlos al lugar de realización del grupo focal, esto permitió su relajamiento y unidad en la camaradería que se generó, sosteniendo la cordura.

Durante la hora de trabajo, la táctica se ejecutó desde la base de preguntas dadas en la Guía de Preguntas para el Grupo Focal, diseñado por la investigadora.

### **DISCUSIÓN:**

#### **PREGUNTA 1.**

**¿Cuáles son sus opiniones respecto a los resultados de aprendizaje de conocimientos académicos en sus instituciones educativas?**

Los estudiantes si bien opinan sobre los buenos resultados de aprendizaje obtenidos en sus colegios, dejan ver que esto no ocurre con todos sus maestros; pues mientras unos se preocupan por que el alumno aprenda, otros no toman en cuenta las solicitudes de sus educandos en el sentido de volver a explicar una clase a fin de comprender y aclarar dudas, dejando como resultado vacíos en los conocimientos.

**E1.-** He obtenido buenos resultados en el aprendizaje, aunque no en todas las materias;

**E2.-** Estoy de acuerdo con lo que he aprendido, ahora los profesores ya son un poco más tranquilos y pacientes para enseñar;

**E3.-** Antes los profesores eran más bravos y no había como preguntarles, ahora unos ya aceptan que les preguntemos cuando tenemos dudas;

**E4.-** Deberían exigirnos más para que aprendamos, porque también es responsabilidad del estudiante;

**E5.-** Unos licenciados no enseñan bien, dictan las clases sin importar si los estudiantes hemos comprendido;

**E6.-** Claro que existen profes que enseñan mejor, pero todavía existen otros que no se preocupan porque uno aprenda;

**E7.-** Hay licenciados que no se dejan entender, y cuando se les pide que repitan no lo hacen y otros sí.

## **PREGUNTA 2.**

### **¿Qué piensan acerca de los métodos de enseñanza de sus profesores?**

Es evidente que los métodos de enseñanza que se utilizan en los colegios no son del todo adecuados; existen participantes que manifiestan estar de acuerdo con la metodología utilizada por sus docentes, pues éstos están pendientes y buscan las formas en que los alumnos capten los conocimientos; sin embargo, esto no ocurre con todos los maestros, al respecto algunos participantes manifestaron su insatisfacción con los métodos utilizados, mismos que ocasionan desmotivación o que dan como resultado carencias en sus conocimientos.

**E1.-** Existen profesores que si buscan la manera de que entendamos, pero otros profesores que deberían revisar lo que es necesario y lo que no.

**E2.-** Si estoy de acuerdo en como enseñan y con la metodología, cuando hay problemas se detienen para explicar;

**E3.-** Si son buenos y se preocupan porque aprendamos y siempre están pendientes.

**E4.-** En materias técnicas de especialización, me dan política y no me gusta, no me interesa la materia; además todo mundo se queda dormido, deben ser más dinámicos.

**E5.-** Hay profesores que son muy bien preparados y conocen la materia, pero no tienen método para enseñarnos.

**E6.-** Creo que existen profes que se hacen entender y buscan la manera de que comprendamos; pero también existen algunos que quieren que nosotros nos adaptemos

a sus formas de enseñar y no son las adecuadas, deberían buscar técnicas que se adapten al estudiante;

**E7.-** Los licenciados confunden la disciplina con estar quieto como un robot, yo no estoy tan de acuerdo con sus métodos de enseñanza.

### **PREGUNTA 3.**

**¿Consideran necesario nivelar o reforzar los conocimientos aprendidos en su institución educativa, porque?**

Las expresiones de los participantes, revelan sus requerimientos de reforzar o nivelar los conocimientos aprendidos en sus colegios, todos, coinciden en esta necesidad y sus motivos tienen que ver con cubrir los vacíos de aprendizaje ocasionados por las clases explicadas a medias o su falta de atención cuando ésta es aburrida; además, a ellos les interesa tener bases para su posterior vida universitaria, estar preparados para entender y captar mejor las materias que vienen después, evitar dificultades en el cumplimiento de sus tareas y adelantarse en los conocimientos.

**E1.-** Si, refuerzo en ciencias, a veces no alcanzan a explicar bien y dejan a medias

**E2.-** Si, porque necesito estar preparado para ingresar a la universidad con buenas bases;

**E3.-** Es necesario reforzar lo aprendido en el cole, y eso también es responsabilidad del estudiante; en mi colegio nos van a dar clases de nivelación en una materia que estamos retrasados;

**E4.-** Si necesito nivelarme, especialmente en las materias de especialización para estar preparado para las materias que vienen después;

**E5.-** Si, es necesario reforzar lo aprendido en el colegio para que no queden vacíos y podamos entender mejor las clases que nos van a dictar después;

**E6.-** Si, porque cuando la clase es aburrida uno busca otras cosas que hacer y no atiende la clase;

**E7.-** Si, necesito nivelarme para estar preparado y no tener problemas al realizar las tareas y estar adelantado en los conocimientos.

**PREGUNTA 4.**

**De ser necesario reforzar los conocimientos, ¿Que materias necesitan ser reforzadas o niveladas académicamente?**

Señalaron que, ciencias naturales, matemáticas, física, química y contabilidad son las asignaturas en las más tienen problemas en el aprendizaje y que requieren de nivelación académica para estar al día en sus conocimientos y lograr mejores rendimientos.

**E1.-** Yo necesito nivelarme en Ciencias Naturales;

**E2.-** Necesito nivelar mis conocimientos de Matemáticas, Física y Química;

**E3.-** En contabilidad, y cuando he buscado un profesor que me nivele, no encuentro;

**E4.-** Matemáticas, física, química e inglés;

**E5.-** Yo si necesito aprender más matemáticas y física;

**E6.-** En inglés tengo muchos vacíos; también necesito en matemáticas y ciencias naturales;

**E7.-** Matemáticas, química e inglés;

**PREGUNTA 5.**

**¿Cómo solucionar esta necesidad?**

Con el fin de solucionar sus necesidades de nivelación, los participantes optan por algunas opciones; siendo la de buscar ayuda profesional, (profesores particulares o del colegio donde estudian, centros de nivelación académica ó, asistiendo a cursos de nivelación programados por sus propios colegios) por las que más optan; otros en cambio, solicitan el apoyo de sus familiares y compañeros de clase; ó, a través de consultas en libros o cuadernos. Igual que en el anterior grupo focal desarrollado para esta investigación, también se detecta la carencia de profesionales que oferten servicios de nivelación académica en materias contables, solucionando los participantes esta necesidad mediante consultas a sus profesores de colegio.

**E1.-** Con un profesor particular

**E2.-** Asistiendo a un centro de nivelación y también con la ayuda de mis compañeros;

**E3.-** He buscado quien me dé clases de contabilidad y no he encontrado; entonces he consultado con los profes.

**E4.-** Cuando algo no queda entendido en clases o el profesor no se hace entender, voy a un centro de nivelación para que me expliquen;

**E5.-** Consulto libros, cuadernos o con compañeros de cursos superiores

**E6.-** Me explican mis hermanos en casa;

**E7.-** En el colegio nos dan clases de nivelación.

### **PREGUNTA 6.**

**¿Pensando en sus necesidades de nivelar o reforzar los conocimientos, que materias necesitan que los centros de nivelación académica incorporen en su oferta de servicios?**

Desde su experiencia y reflexiones acerca de sus necesidades de nivelación de conocimientos, los participantes señalaron más detalladamente las materias que requieren que los centros de nivelación académica incorporen en su oferta de servicios académicos; Entre las asignaturas que describieron tenemos:

- Ciencias naturales;
- Inglés;
- Matemáticas;
- Física;
- Química;
- Biología;
- Contabilidad;
- Computación;
- Estudios sociales;
- Cívica;
- Lenguaje y comunicación
- Trigonometría;
- Álgebra;
- Geometría

**E1.-** Ciencias Naturales y también inglés

**E2.-** Matemáticas, física, química e inglés

**E3.-** Contabilidad y Matemáticas; ejercicios prácticos

**E4.-** Deben incorporar matemáticas, física, química e inglés que son las que saben causar dificultad;

**E5.-** Física, matemáticas, computación, trigonometría, álgebra, geometría y biología;

**E6.-** Matemáticas, ciencias naturales y prácticas en inglés hablado y aprender a escuchar; ver videos o escuchar grabaciones, dinámicas relacionadas con el tema;

**E7.-** Matemáticas, química e inglés; además sería bueno que den clases de ciencias naturales, estudios sociales, cívica y lenguaje y comunicación.

#### **PREGUNTA 7.**

**¿A más de las materias indicadas, que otros servicios adicionales necesitan que ofrezcan estos Centros de Nivelación Académica?**

Como servicios adicionales para satisfacer sus necesidades de nivelación, los participantes requieren que, *“se les enseñe a desenvolverse mejor frente al público*, a fin de obtener mejores resultados en sus exposiciones de tareas estudiantiles” así como, se les *“Prepare en los test psicopedagógicos”*, para tener éxito en los exámenes de ingreso a la universidad, señalando que es un requisito de algunos establecimientos universitarios, especialmente privados.

Se identificaron además, otro tipo de necesidades que vienen a formar parte del servicio al educando/cliente y les facilita la asistencia al centro de nivelación. *Servicios de bar, biblioteca, computadoras, Internet, impresión de deberes, incluso la oportunidad para desarrollar su tareas estudiantiles en el centro mientras asisten a sus clases de nivelación*, son los requerimientos adicionales de los participantes; así tendrían la oportunidad de satisfacer varias demandas que se agregan a este tipo de servicio y aprovecharían mejor su tiempo.

*El establecimiento de convenios con los colegios donde estudian, para asegurar la nivelación académica* y lograr descuentos y políticas flexibles en las formas de pago, también es un requerimiento de los participantes.

**E1.-** Que enseñen a como desenvolverse mejor frente al público, porque hay deberes del cole que tenemos que pasar al frente a exponer y salimos mal porque no sabemos cómo desenvolvernos;

**E2.-** Preparación en los test psicopedagógicos, para los exámenes de ingreso a la universidad.

**E3.-** Que tengan un bar con alimentación algo suave pero saludable; por ejemplo frutas o jugos naturales que no pasen de 0.25 ctvos. Y como eso cuesta, que en el pago de las clases de nivelación se incluya el costo del bar;

**E4.-** Que establezcan convenios con los colegios para asegurar la nivelación y se den descuentos flexibles en las formas de pago;

**E5.-** Un centro de cómputo con servicio de internet; incorporen un centro de cómputo con costos bajos y que en el costo por la hora de internet se incorpore las impresiones.

**E6.-** Servicio de biblioteca, para hacer consultar los deberes mientras se está en el centro;

**E7.-** Biblioteca y centro de cómputo.

#### **PREGUNTA 8.**

##### **8.- ¿Cómo consideran que debe ser un centro de nivelación académica, porqué?**

Los jóvenes participantes, buscan una atención amigable por parte del personal, desean encontrar un ambiente sociable y cordial, no sólo por parte del personal, sino también en las relaciones con los profesores y demás educandos/clientes; buscan la oportunidad de poder socializar.

Esperan la existencia de áreas de recreación y relajamiento, entre las que mencionan canchas deportivas, salas de descanso o con juegos de recreación, desde luego con un tiempo limitado para esta actividad; en realidad, lo que desean es buscar espacios de descanso y tranquilidad antes de iniciar sus clases de nivelación, “E4.- Que sea un lugar donde uno pueda distraerse para no tener esa presión por las notas...”

Sus expectativas también tienen que ver con la apariencia física y demás factores tangibles del servicio, “E5.- Acogedor; con un letrero grande que invite a pasar; espacios verdes; aulas con colores vivos y juveniles; mesas amplias y sillas con espaldar y asiento suave, separadas, con compartimentos para guardar las cosas y; pizarrones inteligentes...”; en cuanto a las aulas, éstas deben ser iluminadas y ventiladas que generen un ambiente de concentración; y, sobre todo, manifiestan su anhelo de encontrarse en un ambiente con diseños diferentes al colegio.

En lo que tiene que ver con el pago del servicio, esperan la oportunidad de poder cancelar a través de una tarjeta prepago, a través de la cual se permita ir descontando el consumo y al mismo tiempo realizar recargas de horas de nivelación; así ellos podrían no sólo contar con los aportes económicos de sus padres, sino también ir abonando con dinero proveniente de sus ahorros.

Por último, al igual que en el anterior grupo focal, destacan el hecho de que les gustaría que el centro de nivelación este ubicado en un lugar lejano a su domicilio, su deseo radica en que quieren tener un espacio para ellos, donde no exista la presencia de sus padres en el sentido de vigilancia, ello les hace sentir presionados en el aprendizaje y necesitan tranquilidad para concentrarse.

**E1.-** Debe tener canchas deportivas para hacer deporte, ofrecer varias distracciones para relajarse;

**E7.-** Que tenga una sala de descanso con juegos de recreación y relajamiento, con un tiempo de uso por persona.

**E2.-** Un ambiente diferente a las aulas del colegio porque si es lo mismo como aulas y pupitres como en el cole, es como estar un sábado en el colegio, debería ser diferente para que llama la atención asistir; que tenga espacios abiertos pero no bulliciosos;

**E4.-** Que sea un lugar donde uno pueda distraerse para no tener esa presión por las notas;

**E5.-** Acogedor; con un letrero grande que invite a pasar; espacios verdes; aulas con colores vivos y juveniles; mesas amplias y sillas con espaldar y asiento suave, separadas, con compartimentos para guardar las cosas y; pizarrones inteligentes;

**E7.-** Aulas ventiladas, iluminadas, que no haga frío ni tampoco calor, que den un ambiente acogedor para poder concentrarse.

**E3.-** Que los profesores expliquen en forma de amigos para que uno tenga confianza al preguntar y no pensar que se van a enojar;

**E6.-** Con gente sociable, cordial; que el profe de oportunidad para conversar con confianza y no sea el trato de profesor-alumno sino de amigos;

**E1.-** Prefiero que este lejos de la casa, para tener un espacio de tiempo y no tener las presiones de mis papas;

**E2.-** Que la atención sea personalizada;

**E3.-** Algo apegado a la naturaleza para poder concentrarse, alejado de la ciudad por la bulla;

**E4.-** Que tenga transporte;

**E7.-** Que den espacios para socializar;

**E3.-** Para la cancelación del servicio, que tenga algo como una tarjeta prepago para ir descontando el uso del servicio;

## **PREGUNTA 9.**

### **Describan lo que esperan de su profesor de nivelación académica.**

Requieren de un maestro jovial, ameno, que sea el amigo confiable con quien conversar y poder preguntar sin temor a que se enoje “Un maestro que sea como él es, que se deje conocer a fondo...”, manifestó un participante. Este maestro debe estar sintonizado con los alumnos y sentir desde las necesidades de los estudiantes, es él quien, a la vez que brinda amistad establezca los límites de la amistad y la confianza, dentro de los términos del respeto, al mismo tiempo debe ser exigente para que los educandos aprendan.

En relación a su desenvolvimiento como profesor de nivelación, esperan que tenga excelentes conocimientos y busque los métodos adecuados para enseñar, sin recurrir literalmente a lo que dicen los textos sino a sus propias expresiones, mismas que deben guardar relación con un lenguaje comprensible para los estudiantes, de acuerdo a sus edades. La paciencia y la generación de confianza para preguntar lo que no comprenden y a la vez para que el repita cuantas veces necesitan hasta poder entender, así como impartir clases teórico-prácticas, también son parte de lo que esperan de su profesor.

**E1.-** Que tenga excelentes conocimientos, capacidad para desenvolverse y buscar los métodos para que los alumnos podamos captar;

**E2.-** Que tenga su gracia para enseñar, que exponga por temas y haga una pausa para explicar;

**E3.-** Que explique con paciencia y los evalúe para ver el nivel de aprendizaje;

**E4.-** Que diga de diferentes formas lo que dice el texto y no al pie de la letra; que se haga entender con sus propias palabras, no sea mecanizado;

**E5.-** Que sus nivelaciones sean teórico-prácticas.

**E5.-** Que tenga en cuenta las opiniones del estudiante; se las reciba como una opinión seria;

**E6.-** Igualdad en el trato; como amigos, no como profesor-alumno cuidando el respeto entre los dos y que el ponga los límites de confianza;

**E7.-** Que se sintonice con nuestra edad, sepa cómo tratarnos

**E1.-** Sea amigable, jovial;

**E3.-** Que tome en cuenta cómo se siente el estudiante y que sienta sus necesidades;

**E6.-** Que brinde confianza y se preocupe por cada uno en los resultados del aprendizaje

### **CONCLUSION DE LA SESIÓN DE GRUPO:**

Una vez concluidas las preguntas y sus correspondientes respuestas relacionadas con lo contenido en la guía para el desarrollo del grupo focal, el moderador realizó en presencia de los participantes un resumen sobre la discusión y acuerdos alcanzados entre los integrantes; al mismo tiempo se les consultó sobre si desean incluir algo más, a lo cual hubieron algunas participaciones mismas que están tomadas en cuenta en las secciones pertinentes. Finalmente, el moderador cerró la sesión, agradeciendo a los participantes y haciendo hincapié en lo importantes que son sus intervenciones.

Quito, 15 de noviembre de 2009.

## ANEXO 3

### **GUIA PARA GRUPO FOCAL CON EDUCANDOS DE NIVEL SECUNDARIO DEL SECTOR NORTE DE LA CIUDAD DE QUITO**

**Instrucción para el Moderador.-** El grupo focal tiene por objetivo identificar las necesidades del servicio de nivelación académica y las expectativas que sobre este servicio tienen los educandos del nivel secundario.

#### **IDENTIFICACION DE NECESIDADES:**

*Instrucción para el Moderador.- El propósito de las dos primeras preguntas es abrir el debate interiorizando en las opiniones y experiencias de los estudiantes sobre la transferencia de conocimientos por parte de sus maestros en sus establecimientos educativos, a fin de detectar la existencia de necesidades de nivelación académica.*

**¿Cuáles son sus opiniones respecto a los resultados de aprendizaje de conocimientos académicos en sus instituciones educativas?**

**¿Qué piensan acerca de los métodos de enseñanza de sus profesores?**

*Instrucción para el Moderador.- Las siguientes preguntas tienen por finalidad que los estudiantes reconozcan e identifiquen las necesidades de nivelación académica y las asignaturas que necesitan ser reforzadas. Además indagar sobre cómo solucionan la necesidad de nivelación, puede darse el caso que con la ayuda en el hogar, compañeros, acudiendo a un centro de nivelación académica u otras formas; y el motivo de decisión sobre las formas de solucionar la necesidad.*

**¿Consideran que es necesario nivelar o reforzar los conocimientos aprendidos en su institución educativa, porque?**

**Si es si, ¿Que materias necesitan ser reforzadas o niveladas académicamente?**

**¿Cómo solucionan esta necesidad?**

*Instrucción para el Moderador.- En esta sección se busca, en base a las necesidades y experiencias de los estudiantes, determinar cuáles son las materias y servicios adicionales que los Centros de Nivelación académica deben incorporar en su oferta de servicios a fin de satisfacer las necesidades de los educandos.*

**¿Pensando en sus necesidades de nivelar o reforzar los conocimientos, que materias necesitan que los centros de nivelación académica incorporen en su oferta de servicios?**

**¿A más de las materias indicadas, que otros servicios adicionales necesitan que ofrezcan estos Centros de Nivelación Académica?**

### **IDENTIFICACIÓN DE EXPECTATIVAS:**

*Instrucción para el Moderador.- En esta sección se busca, conocer que es lo que los educandos esperan de los Centros de Nivelación Académica y cuáles son los atributos que toman en cuenta para elegir el centro de nivelación académica en su necesidad de nivelación. Explorar sobre las 5 dimensiones sobre la calidad en los servicios: Confianza, Responsabilidad, Seguridad, Empatía, Tangibles.*

**¿Cómo consideran que debe ser un centro de nivelación académica, porqué?**

**Describan lo que esperan de su profesor de nivelación académica.**

*Hasta aquí, hemos concluido con las preguntas, si ustedes tienen algo más que expresar o hacer alguna pregunta, por favor pueden hacerlo.*

***Gracias por su participación.***

## **ANEXO 4**

### **RESULTADOS DE LA ENTREVISTA A LOS ESTUDIANTES**

#### **DE 1<sup>ro</sup> a 3<sup>er</sup> AÑO DE UNIVERSIDAD**

##### **PREGUNTAS DE APERTURA:**

Establecimiento educativo donde está estudiando actualmente:

Ciclo o año de estudio:

Carrera universitaria:

Sector donde vive:

##### **DESARROLLO DE LA ENTREVISTA:**

##### **1.- ¿Cuál es su opinión respecto a sus resultados de aprendizaje de conocimientos en su carrera universitaria?**

De los 12 entrevistados, 8 opinan positivamente acerca de los resultados de aprendizaje: "... muy buenos resultados, con buenas bases para continuar los próximos semestres y para la vida profesional...", en tanto que 4 de ellos no están totalmente de acuerdo con los resultados: "... existen materias que no he aprendido mucho por la baja calidad de sus profesores..." o, "... deberían los profesores dedicar un poco más de tiempo para explicar mejor algunas dudas...".

**2.- ¿Está Usted de acuerdo con los métodos de enseñanza de los profesores, porqué?**

Igual como ocurrió con las entrevistas de los estudiantes de nivel primario, en esta pregunta se abren y contestan más libremente sus sentimientos y percepciones, tal es así que 8 de los 12 estudiantes dicen estar medianamente satisfechos con los métodos de enseñanza: "... se necesita que los profesores estén más actualizados en sus conocimientos y materia que están dictando, hay materias que no he aprendido más que en el colegio..."; "... es necesario que cambien ciertos métodos de enseñanza, que estén de acuerdo a las temáticas de la materia que están dictando..."; ó, "... los profesores deberían primero igualarnos en conocimientos a todos y no ir al ritmo de los que más conocen, existen vacíos que se viene arrastrando del colegio...", fueron las expresiones de los entrevistados; por el contrario, 4 estudiantes manifestaron su total satisfacción con los métodos de enseñanza; "... utilizan una forma muy didáctica e interactiva, muy fácil de asimilar...", señaló un estudiante.

**3.- ¿Considera Usted, que necesita reforzar o nivelarse académicamente?**

10 de los 12 manifestaron que si necesitan nivelar sus conocimientos o que se les ayude en el desarrollo de sus tareas porque no tienen bases: "... sí, así estaríamos mejor capacitados en las materias que menos sabemos y se nos hacen difícil...", expresó una estudiante.

**4.- ¿En que asignaturas requiere de un refuerzo o nivelación académica; porqué?**

Las materias relacionadas con matemáticas, como son: algebra, ecuaciones diferenciales, análisis matemático y matemáticas financieras, son las asignaturas que más requieren de nivelación, pues así respondieron 6 de los 10 estudiantes que señalaron la necesidad de nivelación; le siguen, química y física con 3 estudiantes en cada materia y, luego, dibujo técnico y a mano alzada, contabilidad, lógica matemática e inglés. Sus expresiones fueron: "... no tengo bases dadas desde el colegio..."; "... yo creo que física porque no se aprende mucho..."; ó, "...un poco lo que es lógica

matemática porque no son materias básicas y sin embargo las exponen en la universidad en forma espontánea...”.

### **5.- ¿Cómo soluciona esta necesidad?**

De los 10 casos que necesitan nivelación, 5 asisten a centros de nivelación particulares, 1 recibe ayuda en el hogar y los 4 restantes buscan otras formas de solucionar esta necesidad, como es: 3 son auxiliados por sus compañeros, amigos o profesores de colegio y 1 se autonivela.

### **6.- ¿De acuerdo a sus necesidades, que materias requiere que incorporen los Centros de Nivelación Académica?**

Sus respuestas son:

- Historia, comunicación, literatura, idiomas sin contar el inglés;
- Matemáticas: Reglas de inferencia, análisis matemático, matemáticas financieras y, cálculo;
- Química;
- Física;
- Dibujo técnico;
- Expresión gráfica;
- Razonamiento lógico;
- Técnicas de dibujo a mano alzada;
- Contabilidad;
- Estadística;
- Inglés;
- Nivelación en gastronomía.

**7.- ¿A más de las asignaturas que recomienda, qué otros servicios adicionales necesita que ofrezcan estos centros de nivelación?**

- Servicio de Internet;
- Estrategias para organizar el tiempo en el cumplimiento de las tareas universitarias;
- Tácticas para aprender a expresarse en público (oratoria y protocolo);

Además, expresan la necesidad de que a más de brindarles nivelación académica, existan profesores que más que un servicio de ayuda psicológica, los escuche, los aconseje y oriente en su comportamiento y decisiones como jóvenes, expresiones como: “...servicios de ayuda psico-social, puesto que en algunos casos no basta la teoría, sino también, la práctica en la vida diaria...” ó, “...en la actualidad hay muchos casos de embarazos no deseados, ... también personas de nuestra edad que desconocen de algunas enfermedades de transmisión sexual (síntomas)...”, pronunciaron algunos estudiantes.

**8.- ¿Cómo espera que sea un Centro de Nivelación Académica?**

- Que tengan servicio de Internet;
- Disponibilidad de Computadoras;
- Cuenten con profesionales bien capacitados y dispuestos a compartir conocimientos y a despejar dudas;
- Variedad de profesores a elegir;
- Profesores accesibles al momento que se necesite;
- Atención personalizada para tener más confianza para preguntar;
- Exigente en el número de horas a cumplir para garantizar el aprendizaje;
- Atención amigable por parte de los empleados;
- Personal honesto, que sepa llevar las normas de la institución;
- Aulas ventiladas, claras, paredes decoradas que creen un buen ambiente, armonía y calidez;
- Instalaciones que garanticen la seguridad física del usuario (que existan guardianes);

- Pocos alumnos;
- Refrigerios gratis;
- Pupitres funcionales.

**9.- Por favor, describa al profesor de nivelación académica ideal.**

- Que con buenas dinámicas y una eficacia para enseñar, nos haga comprender cosas, que en otros lados no nos enseñan;
- Creativo;
- Que tenga vocación para enseñar;
- Que enseñe rápido;
- Que enseñe trucos para aprender;
- Que se porte como un amigo;
- Accesible;
- Buen carácter;
- Facilidad de expresión;
- Paciente;
- Título reconocido;
- Profesionalmente capacitado y con muchos años de experiencia;
- Especialista en la materia que va a enseñar;
- Que de confianza para preguntar;
- Que sea abierto, cree un ambiente donde se pueda conversar y aprender;
- Que se vista como es él;
- Que te brinde un alto porcentaje de aprendizaje de un 80 a 85%;
- Cuide su imagen personal, que no fume;
- Que se interese por estar actualizado en sus conocimientos respecto a la materia que esté impartiendo.

**10.- ¿Al momento de decidir por un Centro de Nivelación Académica que toma en cuenta ó es importante para Usted?**

- Recomendaciones;
- Calidad en la enseñanza;
- Que lo ofrecido en cuanto a nivelación se cumpla al 100%, siempre y cuando el estudiante colabore;
- Una evaluación al final de cada tema, para conocer el grado de nivelación alcanzado;
- La metodología, es decir buena didáctica;
- El precio (que sea de 5 a 7 dólares por hora); si cuesta menos lo evaluaría y, más de \$7 no iría;
- Que cumpla con mis necesidades;
- Facilidades de pago;
- El prestigio;
- Profesores amenos;
- Que quede cerca de mi casa;
- Ambiente seguro;
- Profesores especializados;
- Infraestructura acogedora; impacto visual, colores, instalaciones.

**Fin de la Entrevista, gracias por su colaboración.**

## ANEXO 5

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO APLICADA AL CENTRO DE NIVELACIÓN ACADÉMICA EQUINOCCIO

Fecha de la encuesta:	No. Encuesta:
Señor Estudiante, solicito muy comedidamente su colaboración para contestar este cuestionario, le tomará pocos minutos de su tiempo; sus opiniones son muy importantes para el desarrollo de la investigación. Gracias por su colaboración.	

**1.-** Cuantas veces ha asistido a recibir clases de nivelación académica en este Centro de Nivelación?

- 1 sola vez..... ( ) **(Pasar a la pregunta 2)**  
2 veces y Más... ( ) **(Pasar a la pregunta 3)**

**2.-** Cuales son **los motivos** por los que no ha regresado al Centro de Nivelación?

- No ha necesitado más ayuda..... ( )  
La situación económica no le permite..... ( )  
No le enseñaron bien..... ( )  
No le gusto el trato que le dieron..... ( )  
El Precio por hora no es justo..... ( )  
No le gustaron las instalaciones físicas..... ( )  
No le gustaron los materiales de trabajo..... ( )  
Otros motivos..... ( )  
Especifique:.....

**3.-** Indique la **importancia** de cada uno de los siguientes atributos, en una escala de 1 a 5, donde; 1 = Nada importante; 2 = Medianamente importante; 3 = Importante; 4 = Muy Importante; 5 = Totalmente importante. (Marque una sola respuesta por cada atributo).

Atributos	Nada Importante 1	Medianamente Importante 2	Importante 3	Muy Importante 4	Totalmente Importante 5
Métodos de enseñanza					
Conocimientos académicos del profesor					
Clases teórico-prácticas					
Confianza para preguntar al profesor					
Paciencia para enseñar					
Sintonía con los alumnos					
Libros actualizados					
Flexibilidad en los horarios					
Atención al alumno					
Trato amigable					
Ambiente para concentración en el aprendizaje					
Ventilación de aulas					
Iluminación de aulas					
Amplitud de aulas					
Materiales de enseñanza					
Pupitres					

4.- En una escala del 1 al 5, donde 1 = Malo; 2 = Regular; 3 = Bueno; 4 = Muy bueno; 5 = Excelente, **califique el desempeño** del Centro de Nivelación en los siguientes atributos. (Marque una sola respuesta por cada atributo).

Atributos	Malo 1	Regular 2	Bueno 3	Muy Bueno 4	Excelente 5
Métodos de enseñanza					
Conocimientos académicos del profesor					
Clases teórico-prácticas					
Confianza para preguntar al profesor					
Paciencia para enseñar					
Sintonía con los alumnos					
Libros actualizados					
Flexibilidad en los horarios					
Atención al alumno					
Trato amigable					
Ambiente para concentración en el aprendizaje					
Ventilación de aulas					
Iluminación de aulas					
Amplitud de aulas					
Materiales de enseñanza					
Pupitres					

5.- Señale su **grado de satisfacción general** respecto del servicio de nivelación académica del Centro de Nivelación. (Marcar una sola alternativa)

- Completamente satisfecho..... ( )
- Satisfecho ..... ( )
- Neutral (Ni satisfecho, Ni insatisfecho)..... ( )
- Insatisfecho..... ( )
- Completamente Insatisfecho..... ( )

¿Porque? .....

.....

6.- La última vez que asistió, ¿el Centro de Nivelación **cumplió con sus expectativas de enseñanza**, independientemente por la materia que acudió a nivelarse?

Cumplió totalmente..... ( )

Cumplió medianamente..... ( )

No Cumplió..... ( )

7.- Si sus familiares, amigos o conocidos necesitan nivelarse académicamente, ¿les **recomendaría este Centro de Nivelación?**

Totalmente lo recomendaría..... ( )

Probablemente lo recomendaría..... ( )

Neutral (Podría o no recomendarlo)..... ( )

Probablemente no lo recomendaría..... ( )

Totalmente no lo recomendaría..... ( )

8.- Si Usted nuevamente necesita clases de nivelación académica, **volvería a este Centro de Nivelación?**

Totalmente regresaría..... ( )

Probablemente regresaría..... ( )

Neutral (Podría o no regresar..... ( )

Probablemente no regresaría..... ( )

Totalmente no regresaría..... ( )

**FIN. Gracias por su cooperación.**

## ANEXO 6

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A LOS CENTROS DE NIVELACIÓN ACADÉMICA DE LA COMPETENCIA

Señor Estudiante, solicito muy comedidamente su colaboración para contestar este cuestionario, le tomará pocos minutos de su tiempo; sus opiniones son muy importantes para el desarrollo de la investigación. Gracias por su colaboración.			
Fecha de la encuesta:	Nivel de Instrucción:	Nombre de la Escuela, Colegio, ó Universidad donde estudia:	Nombre del Centro de Nivelación Académica al que asiste:

1.- Para Ud. como alumno, que importancia tienen los siguientes atributos?, señale en una escala de 1 a 5, donde; 1 = Nada importante; 2 Medianamente importante; 3 = Importante; 4 = Muy Importante y; 5 = Totalmente importante. (Marque una sola respuesta por cada atributo).

Atributos	Nada Importante 1	Medianamente Importante 2	Importante 3	Muy Importante 4	Totalmente Importante 5
Métodos de enseñanza					
Conocimientos académicos del profesor					
Clases teórico-prácticas					
Confianza para preguntar al profesor					
Paciencia del profesor para enseñar					
Sintonía con los alumnos					
Libros actualizados					
Flexibilidad en los horarios					
Atención al alumno					
Trato amigable					
Ambiente para concentración en el aprendizaje					
Ventilación de aulas					
Iluminación de aulas					
Amplitud de aulas					
Materiales de enseñanza					
Pupitres					

**2.- Califique el desempeño del Centro de Nivelación** en los siguientes atributos. En una escala del 1 al 5, donde 1 = Malo; 2 = Regular; 3 = Bueno; 4 = Muy bueno; 5 = Excelente (Marque una sola respuesta por cada atributo).

Atributos	Malo 1	Regular 2	Bueno 3	Muy Bueno 4	Excelente 5
Métodos de enseñanza					
Conocimientos académicos del profesor					
Clases teórico-prácticas					
Confianza para preguntar al profesor					
Paciencia del profesor para enseñar					
Sintonía con los alumnos					
Libros actualizados					
Flexibilidad en los horarios					
Atención al alumno					
Trato amigable					
Ambiente para concentración en el aprendizaje					
Ventilación de aulas					
Iluminación de aulas					
Amplitud de aulas					
Materiales de enseñanza					
Pupitres					

**3.- Señale su grado de satisfacción general** respecto del servicio de nivelación académica del Centro de Nivelación. (Marcar una sola alternativa)

- Muy satisfecho.....(    )
- Satisfecho ..... (    )
- Neutral (Ni satisfecho, Ni insatisfecho).... (    )
- Insatisfecho..... (    )
- Muy Insatisfecho..... (    )

¿Por qué?

.....  
 .....

4.- La última vez que asistió, ¿el Centro de Nivelación **cumplió con sus expectativas de enseñanza**, independientemente por la materia que acudió a nivelarse?

Cumplió totalmente..... ( )

Cumplió medianamente..... ( )

No Cumplió..... ( )

5.- Si sus familiares, amigos o conocidos necesitan nivelarse académicamente, **les recomendaría este Centro de Nivelación?**

Totalmente lo recomendaría..... ( )

Probablemente lo recomendaría..... ( )

Neutral (Podría o no recomendarlo)..... ( )

Probablemente no lo recomendaría..... ( )

Totalmente no lo recomendaría..... ( )

6.- Si Usted nuevamente necesita clases de nivelación académica, **volvería a este Centro de Nivelación?**

Totalmente regresaría..... ( )

Probablemente regresaría..... ( )

Neutral (Podría o no regresar..... ( )

Probablemente no regresaría..... ( )

Totalmente no regresaría..... ( )

**FIN. Gracias por su cooperación.**