

# VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL SECTOR PRIVADO

\*Judith Guadalupe **Montero-Mora**<sup>2</sup>  
Rosa María **Cantón-Croda**<sup>3</sup>  
\*Correspondencia: [jmontero@uv.mx](mailto:jmontero@uv.mx)

## Resumen

La satisfacción del cliente es un tema de gran importancia para toda organización que desee lograr una ventaja competitiva, ya que clientes satisfechos serán fieles a la empresa. Las instituciones educativas no son ajenas a esta realidad. En el contexto empresarial existen diferentes instrumentos para medir la satisfacción de clientes, algunos de ellos se han adaptado al contexto educativo, como las escalas SERVQUAL y SERVPERF. Sin embargo, es evidente la necesidad de mejorar los instrumentos existentes, así como la importancia de medir la satisfacción de usuarios de instituciones de educación con instrumentos acordes al contexto específico de la investigación. El objetivo del presente estudio fue desarrollar y validar un instrumento para medir la satisfacción de usuarios de instituciones educativas privadas, aplicable tanto a usuarios indirectos, padres de familia de estudiantes en niveles básicos (inicial, preescolar, primaria y secundaria) y a usuarios directos, estudiantes en bachillerato, nivel superior (licenciatura y posgrado) y capacitación para el trabajo. El diseño del instrumento se realizó aplicando el Método Delphi en dos rondas, participando 12 expertos. El resultado, fue un instrumento con 24 ítems, 22 en una escala diferencial semántico con 7 valores, y dos preguntas abiertas. Los 22 ítems de la escala quedaron agrupados en cuatro dimensiones: infraestructura, personal docente, servicios administrativos y resultados. El instrumento final fue aplicado a una muestra piloto de 50 usuarios de instituciones educativas privadas. Con la muestra piloto se validó el instrumento utilizando el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.98, considerado como excelente.

**Palabras Clave:** satisfacción del cliente, calidad de la educación, instituciones educativas privadas, instrumentos de medición, Método Delphi

---

<sup>2</sup> Profesor de Tiempo Completo de la Universidad Veracruzana y Doctorando en Planeación Estratégica y Dirección de Tecnología en UPAEP-Universidad

<sup>3</sup> Decana de Posgrados en Ingenierías y Negocios en UPAEP-Universidad. Director de tesis.