

**XVI Congreso Internacional sobre Innovaciones en  
Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas**

**Evaluación de la calidad en el servicio del Departamento de Servicios  
Escolares**

Francisca Elena Rochín Wong<sup>1</sup>, María Albina Solano Parra<sup>2</sup>, Georgina Castro Burboa<sup>3</sup>

Universidad de Sonora, Unidad Regional Sur, México

Área temática: Evaluación del aprendizaje, del desempeño docente, la investigación y la  
vinculación

**Resumen**

El presente estudio relativo a la calidad en el servicio es un tema de creciente interés para las instituciones educativas que trabajan por lograr y mantener sus procesos en una mejora continua. Los objetivos específicos se establecieron con la intención de conocer la evaluación que los alumnos adscritos al Departamento Económico Administrativo emitían a la calidad en el servicio que han recibido del Departamento de Servicios Escolares de una institución educativa universitaria de Sonora. Participaron 241 alumnos de las carreras de Administración, Contaduría Pública, Mercadotecnia, Negocios y Comercio Internacional e Informática Administrativa. Para el desarrollo de esta investigación se usó un diseño no experimental descriptivo, utilizando para la recopilación de la información el Modelo SERVQUAL. Para el procesamiento y análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva a través de SPSS y Excel. El estudio buscó promover una cultura de evaluación permanente que de soporte a la toma de decisiones con miras a optimizar el servicio al alumnado, razón de ser de toda institución educativa.

Palabras clave: Calidad, Servicio, Percepción, Expectativas

---

<sup>1</sup> Maestro en Administración adscrito al Departamento de Ciencias Económico Administrativas de la Unidad Regional Sur, 642 4259968, [frochin@navojoa.uson.mx](mailto:frochin@navojoa.uson.mx)

<sup>2</sup> Maestro en Administración adscrito al Departamento de Ciencias Económico Administrativas de la Unidad Regional Sur, 642 4259968, [asolano@navojoa.uson.mx](mailto:asolano@navojoa.uson.mx)

<sup>3</sup> Maestro en Administración adscrito al Departamento de Ciencias Económico Administrativas de la Unidad Regional Sur, 642 4259968 [gcastro@navojoa.uson.mx](mailto:gcastro@navojoa.uson.mx)

# **Evaluación de la calidad en el servicio del Departamento de Servicios Escolares**

## **Índice**

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Resumen.....                           | <b>1</b>    |
| Introducción.....                      | <b>2</b>    |
| I Marco teórico.....                   | <b>3</b>    |
| II Metodología.....                    | <b>11</b>   |
| III Resultados.....                    | <b>13</b>   |
| IV Conclusiones y recomendaciones..... | <b>18</b>   |
| Referencias.....                       | <b>19</b>   |

## **INTRODUCCIÓN**

La preocupación por satisfacer las necesidades del cliente, es un tema que para muchas organizaciones ha tomado relevancia en los últimos tiempos; más aún se han convencido que solo a través de su permanente atención, podrán lograr no solo un lugar en el mercado que les genere beneficios además de la oportunidad de conservar la posible y tan difícil lealtad de ellos y de futuros consumidores.

Para el caso de las instituciones educativas de nivel superior se presenta la misma condición, la satisfacción de necesidades del estudiantado (también clientes) ha llevado a la adopción de una serie de medidas como observancia a los criterios de calidad exigidos por organismos externos pero primordialmente con la intención de cumplir con las perspectivas que los alumnos tienen de su escuela.

Una de las disposiciones ha sido la evaluación de la calidad en el servicio, que permite en gran medida identificar áreas de oportunidad y establecer correctivos con la intención de avanzar en la optimización de los diversos servicios instituidos para la atención de los futuros profesionistas.

El presente trabajo de investigación giró en ese sentido ya que tuvo la finalidad de analizar la opinión de los alumnos con referencia a la percepción de calidad en el servicio de una de las

áreas constituidas para su atención, haciendo referencia al Departamento Servicios Escolares (DSE).

La herramienta más importante para una eficaz competitividad es tener a los consumidores contentos (Milind, 1989, pág. 23) así que la atención a los clientes no debe descuidarse porque es algo que no olvidan; si reciben un servicio eficaz o de calidad, tendrá un efecto positivo para la organización; pero si este no reúne sus expectativas, los efectos serán contrarios.

Ante este contexto, resultó interesante conocer la percepción de los estudiantes acerca del servicio recibido ya que este no podrá mejorarse sin una evaluación previa como la que se realizó.

Los resultados de la investigación permitieron al DSE determinar los aspectos positivos y negativos según la impresión de la figura más importante y razón de ser para la universidad: sus alumnos.

Se espera que el producto de este trabajo sea punto de partida para iniciar con la inclusión de otros procesos relativos a la atención al estudiantado y a través de su estudio, determinar otras áreas de oportunidad además de fomentar con mayor intensidad una cultura de calidad entre los empleados que atienden esta y otras áreas ya que como gran parte del servicio prestado recaen en ellos, y si trabajan con una actitud orientada a la calidad, los resultados favorecerán la imagen del departamento y de la institución.

## **I. MARCO TEÓRICO**

Las primeras investigaciones sobre calidad se centraron primordialmente en el campo industrial, pero con el transcurso de los años, el sector servicio ha cobrado importancia al punto que se dice estar en una economía de servicios (Setó, 2004, pág. 16).

El término calidad a diversificado su significado dependiendo de la etapa en la que se ha aplicado; en los años veinte, la calidad era medida al finalizar la producción analizando la validez de los bienes o servicios elaborados, surgiendo el término “no conformidad” para referencias a aquellos bienes que no resultaban válidos de acuerdo al fin por el que fueron elaborados. Después de la segunda guerra mundial y su producción masificada originó el control estadístico de la calidad por lo que se emplearon herramientas de muestreo o gráficas de control.

La economía japonesa una vez terminada la segunda guerra mundial, se encontró en pésimas circunstancias por lo que los hijos de los empresarios enviaron a sus hijos a estudiar a los Estados Unidos y Gran Bretaña los que una vez que retornaron a su tierra aplicaron los conocimientos adquiridos en su formación adaptándolos a su cultura y a su manera de entender el trabajo, aportando así los denominados “Círculos de calidad” conformados por grupos de empleados reunidos para periódicamente para conocer el funcionamiento de la producción y proponer alternativas de dirección. Posteriormente a partir de los ochenta, los trabajos desarrollados por autores como Deming, Jurán o Ishikawa han posibilitado la creación de la nueva cultura empresarial con el concepto de “Aseguramiento de la calidad” que busca lograr la confianza de los clientes respecto al producto final y a la forma de su elaboración (Álvarez, 2006, págs. 3-4).

En los últimos años se habla también de “Planificación estratégica de la calidad” dónde el énfasis se localiza en la planeación de los objetivos estratégicos; es decir, globales y a largo plazo y que exista una implicación y participación permanente de la alta dirección en el proceso y programa de calidad (Riñón, 2000, pág. 212)

Para Águila (2005), la calidad en la educación, hasta comienzos de la década de los sesentas del siglo pasado, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. El sistema educativo universitario era una suerte de "caja negra"; lo que sucedía en su interior no era objeto de análisis ni por el Estado ni por la sociedad. La universidad era la única guardiana, poseedora y transmisora de los conocimientos. La sociedad asumía que eso era bueno.

Pero ya la calidad de la educación universitaria no se entiende, ni se mide como hace medio siglo atrás, ahora se diferencia bastante de lo que se hacía, al desarrollarse el fenómeno de la globalización, en la educación universitaria surge o se acrecienta una serie de situaciones derivadas de la misma, tales como:

- La masificación de los ingresos y mantenimiento de los mismos métodos y recursos materiales y humanos, insuficientes en las actuales condiciones, situación que exige cambios radicales en las concepciones de la universidad muy vinculadas a su pertinencia.

- La proliferación incontrolada de las universidades y otras instituciones, mayoritariamente las privadas, y la realización de funciones básicas de las universidades por otras instituciones, lo que contribuye al fin del monopolio del conocimiento de las primeras y provoca la competencia, por lo que exige a las universidades ser competitivas, demostrar su calidad, pero no a la usanza tradicional, sino a través de su acreditación.
- La desconfianza mostrada por la sociedad y el estado sobre la pertinencia de las universidades que trae como consecuencia la necesidad de establecer un nuevo sistema de relaciones de la universidad con la sociedad y el Estado, basado en la rendición de cuentas de la primera..
- Disminución o desaparición del financiamiento incremental

Estas situaciones afectaron sensiblemente la concepción de la calidad existente hasta el momento, la sociedad está exigiendo de forma diferente a la universidad; ya no basta con que ésta sea el lugar donde se acumula el conocimiento universal, tampoco es suficiente que la universidad posea tradición pues ella no siempre es sinónimo de calidad (pp.2-3).

A principios del ciclo escolar 2002-2003, en México se creó el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE). El Instituto tendría por objeto generar, aportar y difundir información y conocimiento que permitiera a las autoridades educativas federal y locales evaluar diferentes componentes, procesos o resultados del Sistema Educativo Nacional en sus respectivos ámbitos de competencia, a fin de tomar decisiones que contribuyeran a mejorar su calidad (Fox, Vicente, 2002).

Otro de los esfuerzos realizados por las autoridades educativas mexicanas fue el Compromiso Social por la Calidad de la Educación. La Secretaría de Educación Pública (SEP), el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE), además de gobiernos estatales, universidades y diversas organizaciones sociales firmaron dicho compromiso el 8 de agosto del 2002. Con estos esfuerzos por la SEP se enfatiza en un modelo con el cual se pueden agrupar una serie de problemáticas según en donde se quiera implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, es posible ahora que con un esfuerzo por parte de cada instancia gestora y de las escuelas se pueda edificar un modelo que coadyuve a la resolución de la problemática, esta alternativa de modelo es la certificación en ISO 90001:2000.

La SEP, preocupada y ocupándose por la calidad educativa de sus escuelas, conjuntamente con otras organizaciones, integraron el grupo técnico de trabajo que tomó la iniciativa de generar una guía de uso voluntario, que facilite el uso de la norma ISO 9001:2000 en las organizaciones educativas de todos los niveles y modalidades, dicha guía es denominada IWA 2, “Aplicación de ISO 9001:2000 en educación” (Yzaguirre, 2005).

Con referencia a la Norma ISO 9000, son una serie de normas para el aseguramiento de la calidad que son aceptadas alrededor del mundo. Su importancia radica en que, cuando se adquiere un producto o servicio de una empresa que está registrada en ISO 9000, se tiene la seguridad (alta probabilidad) de que la calidad que se está recibiendo será como se esperaba. La serie de normas ISO 9000 comprende las siguientes:

|      |  |
|------|--|
| 9001 | Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio. |
| 9002 | Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, instalación y servicio.                     |
| 9003 | Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspección y pruebas finales.                              |
| 9004 | Guía general para servicios, para materiales procesados, para el mejoramiento de la calidad.             |

Las normas 9001, 9002 y 9003 son las únicas de la serie que se certifican (Baeza & Mertens, 2000).

Ante la necesidad de elevar los niveles de calidad en educación al plano mundial, y en particular en el país, durante la reunión plenaria del comité técnico 176 de la ISO en Octubre del 2001 en Birmingham, Inglaterra la delegación Mexicana propuso desarrollar una guía para aplicar la Norma ISO 9001:2000 en organizaciones educativas. En junio del 2002 el comité técnico directivo de ISO autorizó la realización del Taller de Acuerdo Internacional (IWA2) con lo cual nace el proyecto ISO/IWA2, coordinado por nuestro país desde entonces, este es el primer proyecto normativo de la ISO que coordina México a nivel internacional dentro del cual se ha publicado la guía en sus ediciones 2003 y 2007 denominada norma Mexicana “Sistema de Gestión de la Calidad-Directrices para la aplicación de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008”. Este documento establece recomendaciones para la implementación de un sistema de gestión de la calidad eficaz en instituciones educativas de cualquier tipo y nivel. De acuerdo a las directivas de ISO el proyecto IWA2 llegó a su fin en Mayo del 2010 (Secretaría de Educación Pública; ISO, 2010).

El 26 y 27 de octubre del 2009, se realizó el Foro Internacional “Impacto y Prospectiva del Proyecto ISO/IWA2” cuyo propósito fue dar a conocer el estatus de la guía ISO/IWA2, su prospectiva y utilización como herramienta metodológica para implantar sistemas que mejoren la calidad de la educación, e impulsar el intercambio de experiencias exitosas entre las instituciones que aplican la Norma ISO 9001 para fortalecer la calidad educativa. Del resultado del análisis, a nivel internacional se dio a conocer que el sector educativo demanda dos tipos de documentos para el reemplazo de la guía ISO/IWA2, ya sea un manual ISO 9001 para organizaciones educativas o una especificación técnica para proponerlos al ISO/TMB en mayo del 2010. No obstante, la demanda de una especificación técnica o norma de requisitos es fundamentalmente local, en tanto que el consenso por un manual o documento guía es de carácter internacional. (Secretaría de Educación Pública, 2009).

El comité técnico ISO/TC176 a través del Grupo de Estudio en educación está preparando los documentos que serán propuestos al ISO/TMB para que se convierta en documentos ISO internacionales, que el sector educativo está demandando.

La calidad puede ser conceptualizada como sigue:

1. Norma ISO 8402 define calidad como el conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas (Citado por Guajardo, 1996).
2. La totalidad de propiedades y características de un producto o servicio que efectúan su capacidad de satisfacer una necesidad dada. (Groocok, 1993).
3. El cumplimiento de los requisitos (Crosby citado por González, 2004)

Otras definiciones de calidad son las de Edward Deming y Philip Crosby. La de Deming era de “Cero defectos” que implica que la calidad es lo que queda cuando se han eliminado todos los problemas, pero este concepto no se aplicaca a los servicios por una de sus caractyerísticas comocida como variabilidad (mas adelante se explica) por lo que se considera de mas aplicación la de Crosby. “Conformidad a las especificaciones” (Kotler, 2004, pág. 49); es decir el servicio de calidad se ofrece conforme a las especificaciones solicitadas por el cliente.

Para Senlle y Gutiérrez (2005):

La calidad en las escuelas la hacen las personas, tanto directivos, técnicos administrativos y docentes, quienes conociendpo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que `puedan aplicarlas mejorando permanentemente su

gestión. Además la calidad la hacen las personas que están sensibilizadas, entrenadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de sencillos principios racionales que persiguen el ahorro de esfuerzos y el logro de resultados (Pág. 3).

Miquel *et al.* (1995, c.p. Gil y Roca 1999):

Expresan la necesidad de determinar la calidad de un servicio público administrativo (como el caso de la UNISON), basándose no sólo en indicadores objetivos (elemento formal), sino también subjetivos (análisis de la calidad percibida por el cliente). Para estos autores la eficacia de las administraciones públicas es un término complicado que posee, al menos, dos dimensiones: la interna y la externa. Además de los tradicionales mecanismos de medición de eficacia interna (coste de recursos utilizados para alcanzar cierta calidad percibida), un enfoque integrador de la productividad requiere una medición externa de la misma, que refleje la satisfacción del cliente y la calidad percibida (eficacia externa). Esta consideración de la calidad de servicio está basada en las expectativas subjetivas del cliente, las cuales constituyen una de las claves para comprender el nuevo modelo de gestión denominado calidad de servicios (Pág. 72-73).

Estos autores, manifiesta como modelos usados para medir la calidad en los servicios universitario: El Modelo de la Imagen de Gronroos, el Modelo de los Gaps o Deficiencias de Parasuraman, Zeithaml y Berry y el Modelo SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor.

Parasuraman, Zelthaml y Berry (1990), plantean como causas de deficiencia en la calidad de los servicios las siguientes:

Los ejecutivos que están realmente interesados en la calidad de sus servicios deben poner en práctica un proceso continuo para: (1) controlar y verificar la percepción que tienen los clientes sobre la calidad de sus servicios; (2) identificar las causas de las deficiencias en la calidad de los servicios; y (3) tomar las medidas apropiadas para mejorar la calidad de los servicios.

Según los investigadores existen cuatro deficiencias que se analizarán y definirán más adelante y que constituyen las causas más importantes de las deficiencias en la calidad de los servicios tal y como la perciben los clientes. Para facilitar la discusión de las diferentes deficiencias, se denominó a la deficiencia percibida por los clientes en la calidad en los

servicios como la Deficiencia 5 y las deficiencias que se producen internamente en las organizaciones proveedoras de servicio como las Deficiencias 1 a la 4.

- Las comunicaciones boca a boca, denominada comunicación boca oído que viene a ser lo que los usuarios escuchan de los otros usuarios.
- Las necesidades personales que se derivan de sus características y circunstancias individuales.
- Las experiencias que se han tenido con el uso de un servicio puede influir de las expectativas del cliente; y
- Las comunicaciones externas de los proveedores del servicio, se incluyen una variedad de mensajes directos e indirectos, que emiten las empresas de servicio dirigidos a los clientes

A continuación, se analizan una a una las cuatro Deficiencias de los proveedores del servicio que contribuyen a la presencia de la Deficiencia 5.

**Gap 1:** Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos: Cuando los directivos de más alto nivel, que ostenta la autoridad y la responsabilidad para asignar las prioridades, no comprenden realmente las expectativas de servicios de los usuarios, pueden provocar el inicio de una cadena de malas decisiones usos poco eficientes de los recursos, lo que provoca, como resultado, una percepción de baja calidad en los servicios.

Un ejemplo de deficiente asignación de prioridades, iniciada a partir de una deficiente comprensión de las expectativas de los usuarios, lo podemos hallar en el hecho de gastar dinero en exceso para mejorar la apariencia de las instalaciones físicas de la empresa, cuando es muy posible que los usuarios estén más preocupados por la conveniencia, comodidad y funcionalidad de las instalaciones. Otro ejemplo: centrar los programas de formación del personal en contacto con el público casi exclusivamente en los aspectos internos en su trabajo (por ejemplo, rellenar impresos y documentos, cumplir las normas y reglamentos de la empresa), poniendo poco o ningún énfasis en los aspectos que probablemente son los que más preocupan a los usuarios (por ejemplo, que los empleados sepan responder con paciencia y seguridad a sus preguntas o que puedan explicarles con precisión el servicio).

El resultado final es que esta deficiente comprensión por parte de los directivos de las expectativas y preocupaciones auténticas de los usuarios, con mucha probabilidad provocarán que el servicio que se presta no satisfaga plenamente sus expectativas. El primer e imprescindible paso en el perfeccionamiento de la calidad de los servicios consiste en que la dirección de la empresa adquiera suficiente información sobre las expectativas de los usuarios que les permita disminuir las discrepancias ocasionadas por la Deficiencia 1.

**Gap 2:** Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad: Cuando no existen normas estándar para la prestación o cuando las normas que se aplican no reflejan las expectativas del consumidor (por ejemplo, cuando a los operadores del servicio de información de las empresas telefónicas se les evalúa sólo en función del número de llamadas que atienden el día) la calidad del servicio es percibida por los clientes como algo que deben sufrir. Por el contrario, cuando existen normas que reflejan lo que los usuarios esperan (por ejemplo, trato amable, respuestas rápidas y promesas cumplidas) es muy probable que la percepción de calidad se incremente. En consecuencia, disminuir la dimensión de la Deficiencia 2 estableciendo normas que responden a las expectativas de los clientes debe producir un impacto favorable en las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio (Deficiencia 5).

**Gap 3:** Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio: El hecho de que existan las guías para alcanzar un buen nivel de servicio y un trato correcto a los usuarios no asegura la alta calidad en la prestación de un servicio. Una deficiente prestación del servicio puede tener su origen en una amplia variedad de limitaciones (por ejemplo, empleados no suficientemente capacitados, insuficiente capacidad para dar el servicio). Para ser efectivas, las normas estándar no solo deben reflejar las expectativas del consumidor, sino que también deben estar apoyados por recursos adecuados y apropiados (personal, sistema, tecnología). Además, para que las normas sean efectivas deberán establecerse los mecanismos que aseguren su cumplimiento: es decir, la actuación de los empleados debe ser medida y compensada en base al cumplimiento de esas normas. Aun cuando las normas reflejan con precisión las expectativas de los usuarios, si los directivos fallan en perseguir hasta el fondo su cumplimiento (es decir, si no facilitan, estimulan y exigen su consecución), esta no funcionará. Cuando la prestación del servicio no cumpla con las normas (Deficiencia 3), tampoco cumplirá con las expectativas de los usuarios respecto a la calidad del servicio.

**Gap 4:** Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa: Las comunicaciones externas pueden no solo afectar a las expectativas del usuario sobre el servicio en sí, sino, además su percepción sobre la prestación del servicio mismo. La discrepancia entre la prestación de un servicio y las comunicaciones externas que se hacen sobre ella afectan negativamente la evaluación que hacen los clientes sobre la calidad del servicio. La Deficiencia 4 refleja, en esencia, una ruptura fundamental en la coordinación que debe existir entre los responsables de prestar el servicio y los responsables de describirlo y/o promocionarlo. Cuando los integrantes de este último grupo no entiende realmente la realidad de la prestación del servicio, puede caer en la tendencia de hacer promesa exageradas o no comunicar a los clientes los aspectos que se han incorporado al servicio para servirles mejor. El resultado es una baja percepción de la calidad del servicio. Coordinar eficazmente las características reales de la prestación del servicio con la comunicación externa reducirá la Deficiencia 4 y en consecuencia, también afectará positivamente a la Deficiencia 5.

## **II. METODOLOGÍA**

Para definir el alcance de esta investigación, se revisaron las propuestas metodológicas planteadas por Hernández, Fernández y Baptista, donde explica que los estudios descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible, diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (Hernández, 2000). Es decir, se describen los hechos tal como son observados. En este caso específico se busco conocer la percepción de los estudiantes que cursan los programas académicos adscritos al DCEA, por lo que este estudio se consideró el más apropiado; además, se definió la categoría “no experimental” pues se realiza sin manipular deliberadamente las variables y se observan los fenómenos tal cual se dan en su contexto natural para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2000, p. 184).

Se definió como universo (N) los alumnos inscritos al 2013-1 en las Licenciaturas en Administración, Licenciatura en Contaduría Pública, Licenciatura en Mercadotecnia, Licenciatura en Negocios y Comercio Internacionales y Licenciatura en Informática Administrativa sumando un total de 640 entre todos los programas.

Se trabajó con el muestreo probabilístico estratificado para la definición de la muestra arrojando los siguientes datos:

| <b>Tabla 1. Estratos</b>                                   |                     |                      |
|--|---------------------|----------------------|
| <b>Programa educativo</b>                                  | <b>Proporción %</b> | <b>n del estrato</b> |
| <b>Licenciaturas en Administración</b>                     | 41                  | 98                   |
| <b>Licenciatura en Contaduría Pública</b>                  | 33                  | 80                   |
| <b>Licenciatura en Mercadotecnia</b>                       | 15                  | 36                   |
| <b>Licenciatura en Negocios y Comercio Internacionales</b> | 6                   | 15                   |
| <b>Licenciatura en Informática Administrativa</b>          | 5                   | 12                   |
| <b>Total "N"</b>   | 100                 | 241                  |

Elaboración de los autores

Para la recopilación de la información, se retomaron las preguntas del cuestionario de percepciones propuesto por Zeithaml A. Parasuraman y Leonard L. Berry para medir la calidad en el servicio al cliente denominado Servqual constituido por 22 declaraciones agrupadas en función de los cinco criterios:

| <b>Criterio (Dimensiones de la calidad en el servicio)</b> | <b>Declaraciones correspondientes al criterio</b> |
|--|---|
| Elementos tangibles  | Declaraciones 1 a 4                               |
| Fiabilidad   | Declaraciones 5 a 9                               |
| Capacidad de respuesta                                     | Declaraciones 10 a 13                             |
| Seguridad  | Declaraciones 14 a 17                             |
| Empatía  | Declaraciones 18 a 22                             |

Para la determinación del formato de respuesta par el cuestionario se definió usar un formato tipo Likert; basado en una escala del 1 al 5 (y no de 1 a 7 como el que proponen los autores, la justificación del cambio fue pensando en facilitar las respuestas al alumnado) en dónde el 1 indica una respuesta en total desacuerdo, el 3 una respuesta neutral y el 5 totalmente de acuerdo. El valor que se interpreta en la escala anterior es 1 con un rango de 0 a 20%, como un resultado pésimo, el 2 es malo con rango de 20 a 40%, 3 con rango de 40 a 60% es regular, 4 bueno cuyo rango establecido fue de 60 a 80% y 5 excelente con rango de 80 a 100%. Por otro lado, el uso de este formato, permite determinar el porcentaje de respuestas positivas y negativas.

La recolección de la información se realizó en los horarios de clase de los alumnos en los turnos matutino y vespertino.

Se elaboró las bases de datos usando el paquete computacional Statistical Package For de Social Sciences (SPSS), que sirvió para realizar algunos análisis estadísticos (Castañeda, Cabrera, Navarro, & De Vries, 2010) como las frecuencias, medias y que permitieron hacer

los análisis pertinentes y dar respuesta a los cuestionamientos planteados en el apartado 1. Así también se apoyó con tablas y gráficos en Excel.

### III. RESULTADOS

Se presentan a continuación los resultados más relevantes del estudio:

Los resultados de las percepciones que los estudiantes mostraron acerca de la calidad en el servicio que les brinda el Departamento de Ciencias Económico Administrativas, se muestran a continuación:

|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Lic. en Administración                      | 97         | 40.4       | 40.4              | 40.4                 |
| Lic. en Contaduría Pública                  | 79         | 32.9       | 32.9              | 73.3                 |
| Lic. en Mercadotecnia                       | 36         | 15.0       | 15.0              | 88.3                 |
| Lic. en Negocios y Comercio Internacionales | 16         | 6.7        | 6.7               | 95.0                 |
| Lic. en Informática Administrativa          | 12         | 5.0        | 5.0               | 100.0                |
| Total                                       | 240        | 100.0      | 100.0             |                      |

El 40% de los estudiantes encuestados pertenecen a la Licenciatura en Administración, 33% a la de Contaduría Pública, 15% a Mercadotecnia, 7% a Negocios y Comercio Internacionales y 5% a Informática Administrativa.

|                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Segundo semestre | 83         | 34.6       | 34.6              | 34.6                 |
| Cuarto semestre  | 60         | 25.0       | 25.0              | 59.6                 |
| Sexto semestre   | 31         | 12.9       | 12.9              | 72.5                 |
| Octavo semestre  | 66         | 27.5       | 27.5              | 100.0                |
| Total            | 240        | 100.0      | 100.0             |                      |

37% son alumnos del segundo semestre, 25% pertenecen al cuarto, 13% al sexto y un 27% al octavo semestre,

| <b>Tabla 3. Promedios de las Percepciones por dimensión de los alumnos<br/>Licenciatura en Administración</b> |                                  |                         |                                       |                          |                        |
|---|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <b>Lic. en Administración</b>   | <b>Elementos tangibles (1-4)</b> | <b>Fiabilidad (5-9)</b> | <b>Capacidad de respuesta (10-13)</b> | <b>Seguridad (14-17)</b> | <b>Empatía (18-22)</b> |
| Promedio de las percepciones  | 3,6                              | 3,51                    | 3,44                                  | 3,61                     | 3,49                   |
| Promedio por carrera  | 3,53                             |                         |                                       |                          |                        |

Elaboración de los autores

| <b>Tabla 4. Promedios de las Percepciones por dimensión de los alumnos<br/>Licenciatura en Contaduría Pública</b> |                                  |                         |                                       |                          |                        |
|---|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <b>Lic. en Contaduría Pública</b>   | <b>Elementos tangibles (1-4)</b> | <b>Fiabilidad (5-9)</b> | <b>Capacidad de respuesta (10-13)</b> | <b>Seguridad (14-17)</b> | <b>Empatía (18-22)</b> |
| Promedio de las percepciones  | 3,53                             | 3,56                    | 3,58                                  | 3,65                     | 3,54                   |
| Promedio por carrera  | 3,57                             |                         |                                       |                          |                        |

Elaboración de los autores

| <b>Tabla 5. Promedios de las Percepciones por dimensión de los alumnos<br/>Licenciatura en Mercadotecnia</b> |                                  |                         |                                       |                          |                        |
|--|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <b>Lic. en Mercadotecnia</b>   | <b>Elementos tangibles (1-4)</b> | <b>Fiabilidad (5-9)</b> | <b>Capacidad de respuesta (10-13)</b> | <b>Seguridad (14-17)</b> | <b>Empatía (18-22)</b> |
| Promedio de las percepciones   | 3,25                             | 3,30                    | 3,46                                  | 3,44                     | 3,48                   |
| Promedio por carrera   | 3,38                             |                         |                                       |                          |                        |

Elaboración de los autores

| <b>Tabla 6. Promedios de las Percepciones de los alumnos<br/>Licenciatura en Negocios y Comercio Internacionales</b> |                                  |                         |                                       |                          |                        |
|--|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <b>Lic. en Negocios y Comercio Internacionales</b>   | <b>Elementos tangibles (1-4)</b> | <b>Fiabilidad (5-9)</b> | <b>Capacidad de respuesta (10-13)</b> | <b>Seguridad (14-17)</b> | <b>Empatía (18-22)</b> |
| Promedio percepciones  | 3,59                             | 3,43                    | 3,22                                  | 3,55                     | 3,43                   |
| Promedio por carrera   | 3,44                             |                         |                                       |                          |                        |

Elaboración de los autores

| <b>Tabla 7. Promedios de las Percepciones de los alumnos<br/>Licenciatura en Informática Administrativa</b> |                                  |                         |                                       |                          |                        |
|---|----------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| <b>Lic. en Informática Administrativa</b>   | <b>Elementos tangibles (1-4)</b> | <b>Fiabilidad (5-9)</b> | <b>Capacidad de respuesta (10-13)</b> | <b>Seguridad (14-17)</b> | <b>Empatía (18-22)</b> |
| Promedio de las percepciones  | 3,31                             | 3,38                    | 3,31                                  | 3,31                     | 3,26                   |
| Promedio por carrera  | 3,31                             |                         |                                       |                          |                        |

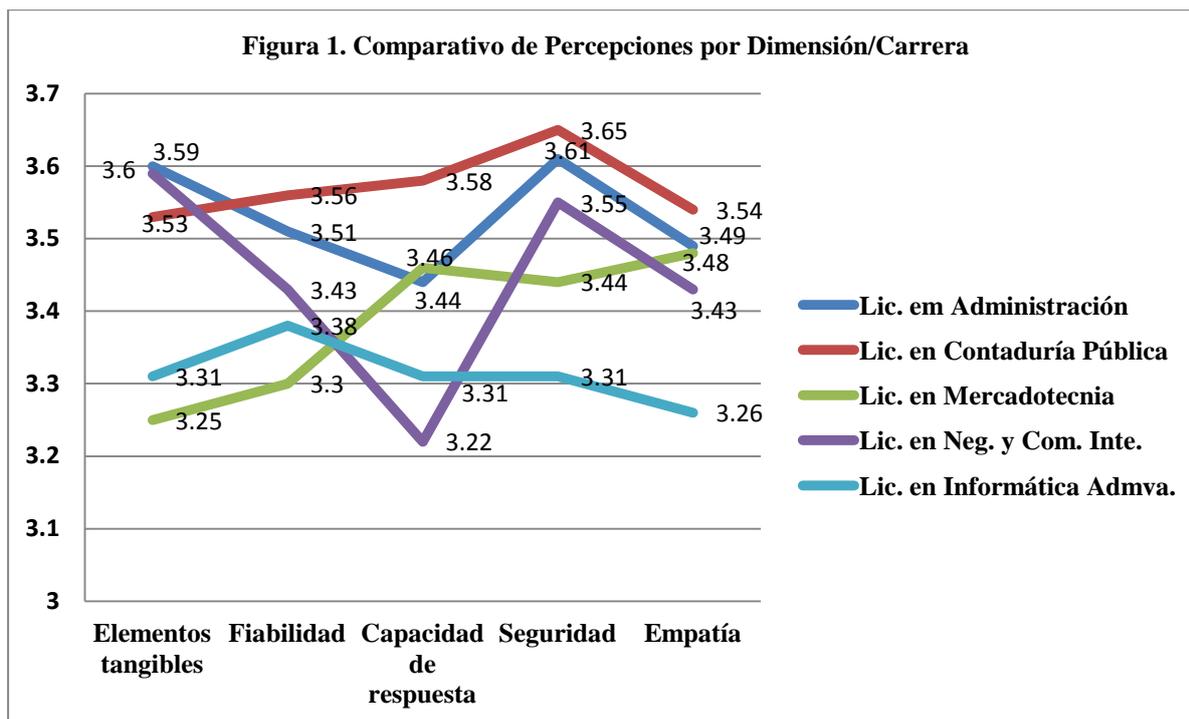
Elaboración de los autores

| <b>Tabla 8. Sumario de Percepciones por Dimensión/Carrera</b> |                            |                   |                               |                  |                |                                   |
|---|----------------------------|-------------------|-------------------------------|------------------|----------------|-----------------------------------|
| <b>Carrera</b>  | <b>Elementos tangibles</b> | <b>Fiabilidad</b> | <b>Capacidad de respuesta</b> | <b>Seguridad</b> | <b>Empatía</b> | <b>Promedio total por carrera</b> |
| Lic. en Administración  | 3,6                        | 3,51              | 3,44                          | 3,61             | 3,49           | <b>3,53</b>                       |
| Lic. en Contaduría Pública                                    | 3,53                       | 3,56              | 3,58                          | 3,65             | 3,54           | <b>3,57</b>                       |
| Lic. en Mercadotecnia   | 3,25                       | 3,3               | 3,46                          | 3,44             | 3,48           | <b>3,38</b>                       |
| Lic. en Neg. y Com. Internacionales                           | 3,59                       | 3,43              | 3,22                          | 3,55             | 3,43           | <b>3,44</b>                       |
| Lic. en Informática Administrativa                            | 3,31                       | 3,38              | 3,31                          | 3,31             | 3,26           | <b>3,31</b>                       |
| <b>Promedio total</b>   | <b>3,45</b>                | <b>3,43</b>       | <b>3,40</b>                   | <b>3,45</b>      | <b>3,44</b>    | <b>3,4</b>                        |

Elaboración de los autores

Se puede apreciar que los resultados por dimensión para todas las carreras presenta calificaciones muy similares, sin embargo aunque las diferencias son poco significativas para los alumnos de Administración la dimensión con menor evaluación fue la capacidad de respuesta en concordancia con los de Negocios y Comercio Internacionales; para los de Contaduría fue la de elementos tangibles al igual que para los de Mercadotecnia y para los alumnos de Informática Administrativa fue la empatía.

Los alumnos que mejor evaluaron al DSC fueron los de Contaduría Pública, seguidos por los de Administración, luego los de Negocio y Comercio Internacionales, los de Mercadotecnia y finalmente los de de la Licenciatura en Informática Administrativa.

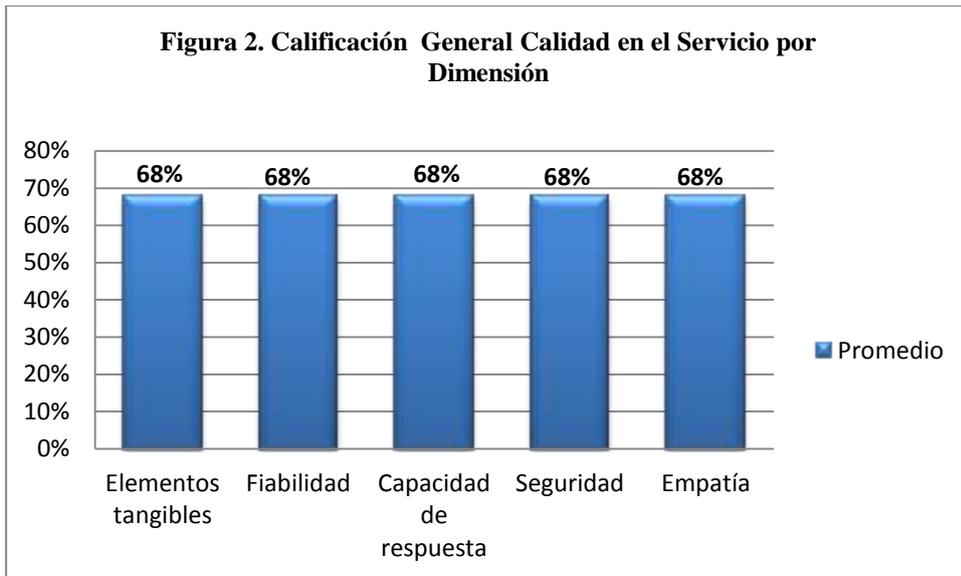


Elaboración de los autores

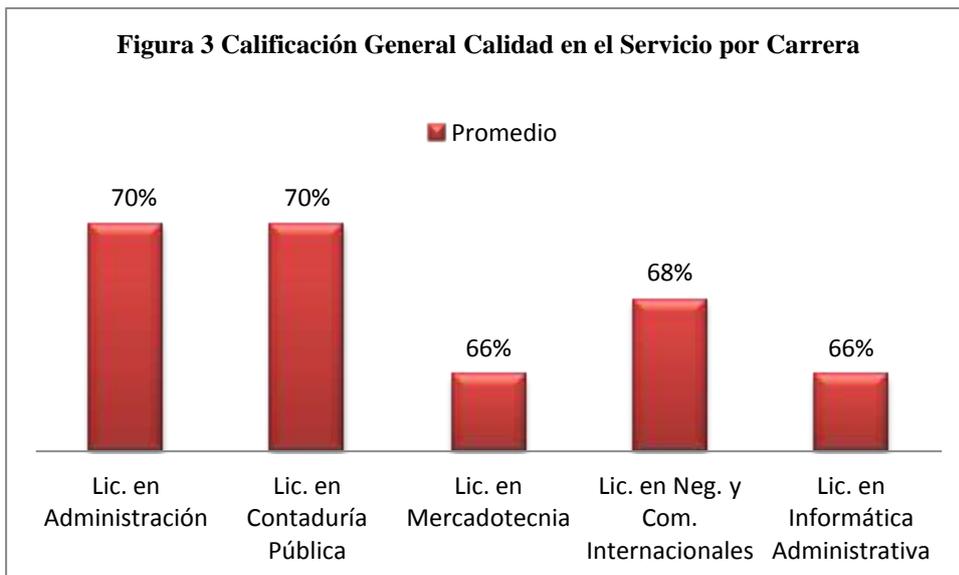
**Tabla 9. Sumario de Evaluación Final por Dimensión/Carrera**

| Carrera                                    | Elementos tangibles |           | Fiabilidad |           | Capacidad de respuesta |           | Seguridad  |           | Empatía    |           | Promedio total por carrera |           |
|--|---------------------|-----------|------------|-----------|------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|----------------------------|-----------|
|  | P                   | %         | P          | %         | P                      | %         | P          | %         | P          | %         | P                          | %         |
| <b>Lic. en Administración</b>              | 3,6                 | 72        | 3,5        | 70        | 3,4                    | 68        | 3,6        | 72        | 3,4        | 68        | 3,5                        | <b>70</b> |
| <b>Lic. en Contaduría Pública</b>          | 3,5                 | 70        | 3,5        | 70        | 3,5                    | 70        | 3,6        | 72        | 3,5        | 70        | 3,5                        | <b>70</b> |
| <b>Lic. en Mercadotecnia</b>               | 3,2                 | 64        | 3,3        | 66        | 3,4                    | 68        | 3,4        | 68        | 3,4        | 68        | 3,3                        | <b>66</b> |
| <b>Lic. en Neg. y Com. Internacionales</b> | 3,5                 | 70        | 3,4        | 68        | 3,2                    | 64        | 3,5        | 70        | 3,4        | 68        | 3,4                        | <b>68</b> |
| <b>Lic. en Informática Administrativa</b>  | 3,3                 | 66        | 3,3        | 66        | 3,3                    | 66        | 3,3        | 66        | 3,2        | 64        | 3,3                        | <b>66</b> |
| <b>Promedio total por Dimensión</b>        | <b>3,4</b>          | <b>68</b> | <b>3,4</b> | <b>68</b> | <b>3,4</b>             | <b>68</b> | <b>3,4</b> | <b>68</b> | <b>3,4</b> | <b>68</b> | <b>3,4</b>                 | <b>68</b> |

Elaboración de los autores



Elaboración de los autores



Elaboración de los autores

Se tuvo una calificación por dimensión de 68% para elementos tangibles, 68% para Fiabilidad, capacidad de respuesta generó un 68%, Seguridad 68% y Empatía 68%.

De igual forma, por carrera, los estudiantes de las Licenciaturas en Administración y Contaduría Pública emitieron una valoración de 70%, Negocios y Comercio Internacional 68%, Mercadotecnia 66% e Informática Administrativa 66%.

La calificación general final que obtuvo el DSE fue de 68%.

De acuerdo a los rangos planteados en el apartado II de este estudio, dónde se estipulaba que de 0 a 20%, se considera un resultado pésimo, de 20 a 40% malo, de 40 a 60% regular, de 60 a 80% bueno y excelente con rango de 80 a 100%, lo que arroja el estudio para cada dimensión se localiza dentro de los rangos de 60 a 80% lo que significa una evaluación de la calidad en el servicio para el DSE de “Bueno”.

#### **IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La calidad en el servicio hoy por hoy es una condición clave para la competitividad de una institución de índole educativa; de su correcta administración depende en gran medida la satisfacción de sus alumnos y la imagen que ellos promuevan hacia el exterior con sus familias, empleadores y sociedad en general; por lo que establecer mecanismos de medición de esta prácticamente se convierte en una obligación.

En cuanto a los resultados específicos del estudio realizado para el DSE se concluye que la apreciación indica una calificación positiva para la calidad en el servicio que les ofrece el departamento para las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía siendo esta “buena” por el nivel de ponderación dónde se ubicó; sin embargo, es necesario establecer ciertos mecanismos de mejora por lo que se hacen las siguientes recomendaciones:

**Elementos tangibles:** Vigilar que el equipo de cómputo se encuentren en perfecta condiciones y/o que los sistemas trabajen eficazmente, establecer un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, confirmar diariamente que los empleados de esta área porten su informe y que su maquillaje sea discreto.

**Fiabilidad:** Verificar que los servicios sean cumplidos correctamente desde que se tenga el primer contacto con el estudiante, así como en el tiempo establecido para ello o revisar si los estándares estipulados no son los adecuados, demostrar siempre interés por dar solución a los problemas del alumno, establecer mecanismos de control para no cometer errores en los registros o documentación que se maneje del estudiante.

**Capacidad de respuesta:** Antes de definirle al alumno el tiempo específico que lleva cada trámite, el empleado debe tener la seguridad de que el plazo estipulado es el correcto a fin de

no caer en incumplimientos, es conveniente que el estudiante perciba una atención rápida a sus solicitudes así como disposición a ayudarlo.

Seguridad: Ofrecer al personal del DSE cursos relativos a la atención del cliente, calidad en el servicio, inteligencia emocional (entre otros); así también se debe de actualizar al personal cuando existan cambios en los sistemas de trabajo.

Empatía: Tratar de ofrecer al estudiante un servicio individualizado y personalizado ya que algunos de ellos tienen necesidades específicas, establecer un horario que permita la atención a los tres turnos de clase que ofrece la institución y bien difundir los horarios disponibles.

Finalmente es recomendable realizar un seguimiento para verificar si se ha logrado una calificación más en la percepción que los estudiantes de la calidad en el servicio que reciben del DSE.

## REFERENCIAS

Álvarez, I. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Vigo.

Baeza, M., & Mertens, L. (2000). *La Norma ISO 9000 y la Competencia Laboral*. México: CONOCER.

Castañeda, M., Cabrera, I., Navarro, Y., & De Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadístico utilizado en SPSS*. Porto Alegre: ediPUCR.

Fox, Vicente. (13 de Agosto de 2002). DECRETO por el que se reforma el diverso por el que se crea el Instituto Nacional para la Evaluación de la educación. *Diario Oficial de la Federación*, pág. [http://www.aplicaciones.abogadogeneral.ipn.mx/PDFS/Normatividad/carpeta4/dof\\_16\\_MAY\\_2012\\_sep.pdf](http://www.aplicaciones.abogadogeneral.ipn.mx/PDFS/Normatividad/carpeta4/dof_16_MAY_2012_sep.pdf).

Groocok, J. (1993). *La cadena de la calidad*. México: Diaz de Santos.

Hernández, R. e. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Mc Garw Hill Interamericana de México.

Kotler, P. e. (2004). *El Marketing de servicios profesionales*. España: Paidós.

Milind, L. S. (1989). *El cliente es la clave*. Madrid: Diaz de Santos.

Riñón, C. (2000). Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria. *Revista general de información y documentación*, 211-223.

Secretaría de Educación Pública. (27 de Octubre de 2009). *Foro Internacional "Impacto y Prospectiva del Proyecto ISO/IWA2"*. Obtenido de <http://basica.sep.gob.mx>

Secretaría de Educación Pública; ISO. (2010). *Secretaría de Educación Pública*. Obtenido de [www.observatorio.org/eventos/DIPTICO\\_IWA2.pdf](http://www.observatorio.org/eventos/DIPTICO_IWA2.pdf)

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Graficas Dehon.

Yzaguirre, L. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-12.