



UNIVERSIDAD DE SONORA

UNIDAD REGIONAL SUR

Temática

Desarrollo Integral de los alumnos

Ponencia

Evaluación de la Calidad en el Servicio del Departamento de Contabilidad

Autores

M.A. ANGÉLICA MARÍA RASCÓN LARIOS

maqueka@navojoa.uson.mx

M.A. ROSA DEL CARMEN CABALLERO GUTIÉRREZ

rosca-b@hotmail.com

M.A. GEORGINA CASTRRO BURBOA

gcastro@navojoa.uson.mx

Navojoa, Sonora.

Mayo de 2011.

Lázaro Cárdenas No.100, Col. Francisco Villa
Tel. 01642 42 5 9958
Fax 01642 42 5 99 50

Resumen

La calidad en el servicio constituye hoy en día uno de los elementos esenciales que toda organización debe de cuidar y por consiguiente los responsables de los servicios tienen que determinar qué es lo que sus clientes desean, para buscar satisfacerlos.

Se propuso la realización de este proyecto de investigación y del cual se deriva esta ponencia, que tuvo como finalidad conocer esas percepciones que tienen los usuarios externos del Departamento de Contabilidad, alumnos de la universidad en estudio, acerca del servicio que ofrece este departamento.

Para la recopilación de la información primaria, se retomó el cuestionario 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 tal como se explica.

Lo primero que se pudo apreciar al analizar los porcentajes del total de las respuestas que los estudiantes dieron a las aseveraciones, fue que la tendencia de ellas se dio de lo neutral hacia el acuerdo, descartando por tanto la ineficiencia en la calidad de los servicios del Departamento de Contabilidad.

La hipótesis planteada fue aceptada; los resultados indican que en el departamento de contabilidad se brinda un buen servicio; es decir, los esfuerzos realizados por ofrecer un servicio de calidad son buenos; pero en el futuro pueden ser perfectibles con voluntad y empuje para considerarse excelentes.

Descripción del problema

Dado que en nuestro tiempo la calidad es una garantía que tienen los clientes de que los servicios que reciben cumplen con sus percepciones y expectativas, y a su vez representa los esfuerzos que realiza el proveedor por satisfacer sus necesidades, surgió la inquietud de conocer la percepción de los estudiantes universitarios sobre los servicios del Departamento de Contabilidad planteando la siguiente interrogante:

¿Cuál es la percepción que tienen los alumnos usuarios del departamento de contabilidad sobre la calidad del servicio que les ofrece?

Objetivo general

Evaluar la percepción que tienen los alumnos adscritos a las licenciaturas de la institución con respecto a la calidad del servicio que reciben del Departamento de Contabilidad.

Objetivos específicos:

- Utilizar un instrumento de medición que permita conocer el punto de vista del usuario de los servicios del Departamento de Contabilidad.
- Identificar las posibles deficiencias que el Departamento de Contabilidad tiene en los servicios que brinda
- Sugerir mejoras tendientes a incrementar la calidad del servicio que se ofrece.

Marco teórico

Es interesante destacar algunas de las reflexiones con respecto a la importancia del cliente (Saitta, 2000), "Tengamos siempre presente que una empresa sin clientes no existe, por lo que nuestro rol de clientes ha comenzado a ser para aquellas empresas que pretendan mantenerse en el mercado, el fin último de sus esfuerzos, en una palabra las empresas deberán aprender, si nosotros ejercemos a fondo el rol de clientes, que dentro del organigrama general de las mismas el que posee la máxima jerarquía es el cliente".

La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos (Kotler, 1996):

1. **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.
2. **Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:
3. **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
 - **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
 - **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
 - **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Por otro lado es importante identificar las dimensiones de la calidad en el servicio propuestas por algunos autores:

Hace ya algunos años Paul Flipo¹ señalaba como factores determinantes de la percepción de un buen servicio los diez siguientes:

- **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

¹ Larrea Pedro, "Calidad del Servicio" del marketing a la estrategia, pp. 80-81

- **Competencia:** Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.
- **Cortesía:** Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
- **Credibilidad:** Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.
- **Seguridad:** Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- **Accesibilidad:** Accesible y fácil de contactar.
- **Comunicación:** Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.
- **Comprensión y conocimiento del cliente:** Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Sin embargo los intentos por medir esas 10 dimensiones revelan que los clientes solo distinguen entre 5 dimensiones, lo que indica que las 10 originales se traslapan de manera considerable, entonces las cinco dimensiones de la calidad del servicio de Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, (1990) que constituyen el resultado del análisis sistemático de las evaluaciones realizadas en varios sectores del servicio y conforman una representación precisa de los criterios que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de los servicios y que a continuación se definen:

- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

- **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimiento su atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

Metodología empleada

La clase de investigación utilizada en este trabajo es de tipo descriptiva, en este caso específico se busco conocer la opinión de los estudiantes por lo que este estudio se consideró el más apropiado.

Los resultados arrojados producto de esta investigación, son áreas de oportunidad para establecer medidas para mantener y /o mejorar el servicio a los estudiantes. En cuanto al diseño de la investigación fue de la categoría “no experimental”

Para la recopilación de la información primaria, se retomó el cuestionario para medir la calidad en el servicio al cliente denominado Servqual (Zeitham, Parasuraman, & Barry, 1993), constituido por 22 declaraciones agrupadas en función de los cinco criterios tal como se explica.

Criterio (Dimensiones de la calidad en el servicio)	Declaraciones correspondientes al criterio
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

Se optó por usar este método ya que es un instrumento probado que tiene varias aplicaciones y diferentes niveles de análisis.

Para la determinación del formato de respuesta por el cuestionario se definió usar un formato tipo Likert; basado en una escala del 1 al 5 en dónde el 1 indica una respuesta en total desacuerdo, el 3 una respuesta neutral y el 5 totalmente de acuerdo.

Se reunieron datos institucionales referentes a la población estudiantil por carrera proporcionados por la Coordinación de Servicios Escolares.

Para la recopilación de la información, se contó con la participación de alumnos de la Licenciatura en Administración, la asignación se realizó de acuerdo con las carreras adscritas a cada División de la Institución. La muestra determinó por estratos (Hayes, 1999) de acuerdo al universo de 2492 estudiantes, quedando de la siguiente forma:

Carreras terminales de la Unidad Regional Sur		
División de Ciencias Económicas y Sociales	Razón Matricula/ Población	
Licenciado en Administración	14%	16
Licenciado en Contaduría Pública	6%	7
Licenciado en Mercadotecnia	3%	3
Licenciado en Informática Administrativa	3%	3
Licenciado en Economía	1%	1
Licenciado en Derecho	41%	44
División de Ciencias e Ingenierías		
Ingeniero Industrial y de Sistemas	13%	14
Ingeniero en Sistemas de información	1%	1
Ingeniero Civil	1%	1
Químico Biólogo Clínico	15%	16
Químico Biólogo	2%	2
Total muestra	100%	108

Con la finalidad de facilitar el procesamiento de la información recabada mediante el cuestionario, se trabajó en Excel; así, se capturaron cada una de las respuestas emitidas por los 108 alumnos que conformaron la muestra.

Presentados y analizados los datos, el siguiente paso fue llegar a conclusiones finales y hacer en este apartado las recomendaciones pertinentes al caso.

Resultados

Lo primero que se apreció al analizar los porcentajes del total de las respuestas que los estudiantes dieron a las aseveraciones, fue que la tendencia de ellas se dio de lo neutral hacia el acuerdo, descartando por tanto la ineficiencia en la calidad de los servicios del Departamento de Contabilidad.

Los alumnos, se mostraron preferentemente indiferentes a las aseveraciones que se hicieron con respecto:

- A que los materiales usados como estados de cuenta, recibos y otros son adecuados, tienen el tamaño, forma y color que requieren.
- A la disposición que muestra por ayudar a los estudiantes.
- A la amabilidad que demuestran los empleados del departamento.

Básicamente de las 22 aseveraciones que se plantearon, esa imparcialidad se mostró en el 14% de ellas. Un resultado neutral, de acuerdo a lo tratado en el apartado de metodología, implica un efecto regular, es decir aspectos que se tendrían que cuidar para elevar el nivel de calidad en el servicio en estos elementos de percepción de los usuarios.

Otros de los descubrimientos fue que las demás aseveraciones es decir en el 86% restante se centraron primordialmente en el “Estoy de acuerdo con esta aseveración”. En otras palabras:

1. Los estudiantes concuerdan con que las instalaciones físicas son atractivas, es decir, la infraestructura dónde se localiza el departamento les parece bien

2. En el equipo moderno de que dispone el departamento, esto tal vez se deba a que no conocen que tan actualizado está el hardware ya sea por falta de difusión o por no ser algo que les interese.
3. Consideran que la apariencia de los empleados es pulcra, su presentación física es la conveniente.
4. Creen que cuando prometen algo lo cumple
5. Piensan que el departamento muestra un sincero interés en resolver los problemas que son de su competencia.
6. Realizan bien el servicio desde la primera vez.
7. Estiman que terminan el servicio en el tiempo prometido, lo que les favorece pues no desperdician su tiempo.
8. Ponen cuidado en mantener los registros exentos de errores
9. Estiman que son informados con precisión cuando concluirán cada servicio, esto también les permite aprovechar mejor sus horarios libres.
10. Los empleados prestan su servicio con rapidez.
11. Consideran que en el departamento siempre están dispuestos a ayudarlos, lo que les brinda confianza.
12. Aprecian que nunca están demasiado ocupados para responder las preguntas que les plantean por lo que sus dudas son resueltas cuando lo requieren.
13. Aseguran que los empleados les transmiten confianza.
14. Se sienten seguros con las transacciones que hacen en el departamento pues confían en ellos.
15. Creen que los empleados tienen los conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hacen.
16. Sienten que les brindan una atención personalizada e individualizada
17. Consideran que el horario de atención es el adecuado
18. Se preocupan por sus mejores intereses
19. Comprenden sus necesidades específicas

Todo lo anterior demuestra que en el Departamento de Contabilidad se están haciendo bien las cosas.

Esto quedó plenamente aclarado al realizar un nuevo análisis de los datos, agrupando las respuestas por bloques, calculándose la media de las mismas, quedando los siguientes resultados:

Criterio (Dimensiones de la calidad en el servicio)	Declaraciones correspondientes al criterio	Resultados de las 108 encuestas
Elementos tangibles	Declaraciones 1 a 4	$\sum=430/108=3.98=4$
Fiabilidad	Declaraciones 5 a 9	$\sum=420/108=3.89=4$
Capacidad de respuesta	Declaraciones 10 a 13	$\sum=419/108=3.88=4$
Seguridad	Declaraciones 14 a 17	$\sum=429/108=3.97=4$
Empatía	Declaraciones 18 a 22	$\sum=415/108=3.84=4$

Se reflejó que cada una de las 5 dimensiones:

1. Elementos tangibles que tienen que ver con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación arrojó una media de 4.
2. Fiabilidad: Se relaciona con la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa, arrojó una media de 4.
3. Capacidad de respuesta: Lo que significa disposición para ayudar a los estudiantes de derecho y proporcionar un servicio rápido, arrojó una media de 4.
4. Seguridad: Que tiene que ver con conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
5. Empatía: Conlleva atención individualizada que ofrece el departamento a los estudiantes, arrojó una media de 4

Entonces la calificación global emitida fue de 4 que es un resultado bueno para la calidad en el servicio que ofrece el Departamento de Contabilidad según la percepción de los estudiantes.

Conclusiones

La evaluación que se realizó fue para conocer las percepciones de los estudiantes sobre el servicio al cliente que ofrece el Departamento de Contabilidad, se retomó un cuestionario de 22 aseveraciones ya probado denominado SERVQUAL, diseñado como instrumento de medición aplicándose a una muestra de 108 alumnos, y de acuerdo al primer análisis se obtuvo lo siguiente:

Existe una percepción buena de los estudiantes sobre la calidad en el servicio que les brinda el departamento ya que estuvieron de acuerdo en que las instalaciones físicas son atractivas, con la modernidad del equipo con que se cuenta, con la apariencia pulcra de los empleados, piensan que cuando prometen algo lo cumplen, creen que el departamento muestra un sincero interés en resolver los problemas que son de su competencia, realizan bien el servicios desde la primera vez, terminan el servicio en el tiempo prometido, cuidan mantener los registros exentos de errores, informan con precisión cuando concluirán cada servicio, sirven con rapidez, siempre están dispuestos a ayudarlos, nunca están demasiado ocupados para responder las preguntas que les plantean, los empleados les transmiten confianza, se sienten seguros con las transacciones que hacen en el departamento y creen que los empleados tienen los conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hacen, consideran que la atención es personalizada e individualizada, el horario de atención es el conveniente, se preocupan por sus intereses y comprenden sus necesidades específicas.

Sin embargo, se tienen algunos aspectos en los que se debe poner una especial atención como son los materiales usados como estados de cuenta, recibos y otros formatos, a la buena disposición que muestran los empleados por apoyarlo y a la amabilidad que demuestran los empleados ya que esto no lo consideraron ni bueno ni malo, pues se mostraron indiferentes; es decir no están muy convencidos de sus bondades.

Tomando como base el segundo examen de los números obtenidos por bloques, se descubrió que los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía obtuvieron una evaluación buena.

Todo lo anteriormente expuesto nos permite demostrar que la hipótesis planteada fue aceptada pues la calificación final general que los estudiantes le otorgaron fue 4, esto nos dicta que los esfuerzos realizados por el departamento por ofrecer un servicio de calidad van por muy buen camino; pero que puede ser perfectible con voluntad y en un futuro llegar a una calificación de 5 considerada como excelente.

Recomendaciones

Para efectos de mejorar el servicio del departamento en aquellas aseveraciones donde el resultado fue neutral, se recomienda:

Analizar el diseño (datos, tamaño, forma, color) de los estados de cuenta, recibos y demás papelería que utilizan para el cliente (interno y externo) a fin realizar modificaciones que permitan que estos documentos sean más que visualmente atractivos, claramente entendibles por los usuarios.

Lograr el compromiso de los empleados, sensibilizándolos para que siempre muestren plena disposición y sea esta percibida por los clientes, así también la amabilidad que es otro de los puntos importantes, esta se puede manejar poniendo en marcha una campaña entre los empleados denominada “Hoy, se amable” la amabilidad es un valor potenciador para una mejor atención y convivencia.

Aunque en el resto de las aseveraciones los resultados fueron buenos, se debe seguir trabajando por mejorar día a día cada uno de los aspectos evaluados hasta lograr que la percepción del cliente (interno y externo) se modifique de lo bueno a lo excelente, para lo cual es necesario ofrecer cursos de capacitación para todo el personal del departamento donde se exponga la necesidad de cuidar al cliente, a través del incremento de la calidad y mantenimiento de un alto estándar en el servicio brinda y difundir entre ellos que aspectos impactan la calidad y deben de ser evaluados permanentemente en beneficio del alumno, del personal administrativo, del departamento y de la propia institución

Referencias

Bolaños, R. (13 de Agosto de 2005). *GestioPolis*. Recuperado el 23 de Junio de 2010, de

<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>

Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Diaz de Santos.

Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción al cliente*. México: Oxford de México.

Kotler, P. (1996). *Dirección de mercadotecnia*. México: Prentice Hall.

Rosander, A. (1994). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid: Diaz de Santos.

Saitta, P. (26 de Enero de 2000). *ecofield Soporte Legal*. Recuperado el 12 de Junio de 2010, de <http://ecofield.com.ar/blog/?p=128>

Zeitham, V., Parasuraman, A., & Barry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid España: Diaz de Santos.

Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

ANEXO 1

Encuesta aplicada a los alumnos

ENCUESTA SERVQUAL PARA MEDIR LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Para servirte mejor nos gustaría tu opinión acerca de la calidad de los servicios del Departamento de Contabilidad. Por favor indica hasta qué punto estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes aseveraciones respecto al servicio recibido de este departamento. Encierra en un círculo el número que corresponda, siguiendo la escala que se indica a continuación:

- 1.- Estoy en total desacuerdo con esta aseveración (TD)
- 2.- Estoy en desacuerdo con esta aseveración (D)
- 3.- No estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta aseveración (N)
- 4.- Estoy de acuerdo con esta aseveración (A)
- 5.- Estoy totalmente de acuerdo con esta aseveración (TA)

TD	D	N	A	TA
1	2	3	4	5

El equipo con que cuenta el Departamento de Contabilidad tiene apariencia de ser moderno.	1	2	3	4	5
Las instalaciones físicas donde se ubica el Departamento de Contabilidad son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
Los empleados del Departamento de Contabilidad tienen una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el Departamento de Contabilidad (estados de cuenta, recibos, entre otros) son visualmente adecuados.	1	2	3	4	5
Cuando en el Departamento de Contabilidad prometen algo en determinado tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5
Cuando tienes un problema que tenga que ser resuelto por el Departamento de Contabilidad, muestran un sincero interés en solucionarlo	1	2	3	4	5
En el Departamento de Contabilidad realizan bien el servicio desde la primera vez.	1	2	3	4	5
En el Departamento de Contabilidad terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo.	1	2	3	4	5
En el Departamento de Contabilidad se preocupan por mantener sus registros exentos de errores.	1	2	3	4	5

- . Los empleados del Departamento de Contabilidad te informan con precisión cuando concluirán cada servicio. 1 2 3 4 5
- . Los empleados del Departamento de Contabilidad te sirven con rapidez. 1 2 3 4 5
- . Los empleados del Departamento de Contabilidad siempre se muestran dispuestos a ayudarte. 1 2 3 4 5
- . Los empleados del Departamento de Contabilidad nunca están demasiado ocupados para responder a tus preguntas. 1 2 3 4 5
- . El comportamiento de los empleados del Departamento de Contabilidad te transmite confianza. 1 2 3 4 5
- . Te sientes seguro con tus transacciones con el Departamento de Contabilidad. 1 2 3 4 5
- . Los empleados del Departamento de Contabilidad son siempre amables contigo. 1 2 3 4 5
- . Los empleados del Departamento de Contabilidad tienen conocimiento suficiente para contestarte las preguntas que les haces. 1 2 3 4 5
- . En el Departamento de Contabilidad te dan una atención individualizada 1 2 3 4 5
- . En el Departamento de Contabilidad tienen un horario de trabajo conveniente para todos los alumnos/personal administrativo. 1 2 3 4 5
- . Los empleados del Departamento de Contabilidad te dan una atención personalizada. 1 2 3 4 5
- . En el Departamento de Contabilidad se preocupan por tus mejores intereses. 1 2 3 4 5
- . Los empleados del Departamento de Contabilidad comprenden tus necesidades específicas. 1 2 3 4 5