

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN
ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS.**

**TESIS QUE
PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACION**

**PRESENTA
MARCELA REYES PAZOS**

**DIRECTOR DE TESIS
DR. OSCAR REYES SÁNCHEZ**

Mexicali, B. C. Febrero del 2011

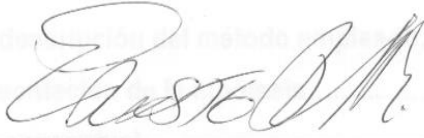
TABLA DE CONTENIDO

CONSTANCIA DE APROBACIÓN




Director de la Tesis: _____
Dr. Oscar Reyes Sánchez.

Aprobado por los Integrantes del Síndico:

1.- 

M.A. Ernesto A. Pérez Maldonado.

2.- 

Dr. Manuel A. Ibarra Cisneros.

IV. Dedicatoria

Me gustaría dedicar esta tesis a mi familia, con todo mi cariño, quienes me alentaron a estudiar la maestría, y me dieron su apoyo para la realización y conclusión de la misma. Gracias a mis padres quienes me brindaron educación, y valores para forjarme como ser humano, y profesionista, son mi ejemplo a seguir por ser personas perseverantes, responsables, trabajadoras y con una profesión; su soporte incondicional y consejos para conseguir lo mejor de mí. Me siento orgullosa, y es un honor obtener un posgrado, espero servir de motivación a mis hermanas, con el fin de que continúen con su fortalecimiento profesional.

V. Agradecimientos

Agradezco de la manera más atenta a mi director de tesis el Dr. Oscar Reyes Sánchez, que me brindó de manera profesional la asesoría correspondiente a la investigación científica desde un inicio hasta el final, para que la tesis concluyera de manera fructífera, con esto, siendo premiada con el Outstanding Research Award 2010. Reconozco al Consejo Nacional De Ciencia y Tecnología por concederme beca, quien me alienta aun más para realizar investigación; igualmente a la Universidad Autónoma de Baja California y a la Facultad de Ciencias Administrativas por el apoyo y los conocimientos proporcionados. Retribuyo al Dr. Rodolfo Gómez Castellanos docente de Seminario de Investigación quien me ayudó a lo largo de la maestría en sugerencias de la tesis; también a mis tutores de tesis el M.A. Ernesto A. Pérez Maldonado, y el Dr. Manuel A. Ibarra Cisneros, por hacer observaciones pertinentes para mejora de la misma.

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es analizar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo (Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía), de los estudiantes de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas, campus Mexicali, en México, de la Universidad Autónoma de Baja California, durante el periodo escolar 2010-1. Se tomó como referencia el instrumento Servqualing el cual forma parte del Modelo de Gestión de la Calidad Educativa, implementado en las universidades y fue adaptado a su vez de la escala Servqual, que mide la percepción de la calidad del servicio en las empresas en general. El método usado es descriptivo correlacional de carácter sincrónico y su técnica fue adaptar el instrumento Servqualing, una encuesta que está compuesta por 22 ítems con respuestas en escala de Likert, que van de 1 totalmente en desacuerdo, a 5 totalmente de acuerdo. El instrumento, obtuvo una confiabilidad de 0.948 alpha de Cronbach, además de mostrar la validez respectiva. Se concluyó que hay una correlación de Pearson significativa entre cada una de las dimensiones (Latentes) y la calidad general del servicio percibida por los estudiantes: Servicio Eficaz, $r=0.894$, $p=0.000$; compromiso con la eficiencia $r=0.865$, $p=0.000$, empatía $r=0.860$, $p=0.000$, y elementos tangibles $r=0.697$, $p=0.00$.

TABLA DE CONTENIDO

I. Introducción

Antecedentes.....	10
Contexto del problema.....	12
Planteamiento del problema:	
Formulación del problema.....	14
Justificación.....	16
Objetivos.....	17
Alcance de estudio.....	18
Breve descripción del método empleado.....	18
La presentación de la hipótesis.....	19
Marco conceptual.....	19
Capitulo 1: Marco teórico	
1.1. Conceptos generales de gestión de calidad.....	20
1.2. Modelos de gestión de la calidad	
1.2.1. Normas ISO9000.....	22
1.2.1.1. La norma ISO9000 en el proceso educativo.....	26
1.2.2. El premio Deming.....	29
1.2.3. El premio Malcolm Baldrige.....	30
1.2.3.1. Los Criterios de Excelencia en el Desempeño.....	32
1.3.-Calidad del servicio en la empresa.....	34
1.3.1 Modelo de la calidad del servicio en la empresa.	

Servqual.....	40
1.4.- Calidad en instituciones de educación superior.....	41
1.4.1. El Modelo de Gestión de la Calidad Educativa [GECEing].....	50
Capitulo 2: Metodología.	
2.1 Descripción del problema de estudio.....	53
2.1.1. Universo.....	54
2.1.2. Muestra.....	54
2.2 Descripción del instrumento de medición.....	62
Capitulo 3 Análisis y resultados	
3.1. Estrategias para la recolección de información.....	62
3.2. Captura de información.....	63
3.3. Resultados esperados.....	63
3.4. Descripción de los resultados.....	63
3.4.1. Interpretación y análisis de resultados.....	63
3.4.2. Medición obtenida de la percepción de la calidad del servicio.....	70
3.4.3. Desarrollo de prueba de hipótesis	71
3.4.4. Discusión de resultados	72

Capitulo 4 Conclusiones y Recomendaciones

4.1. Conclusiones.....	73
4.2. Recomendaciones.....	74
Anexo 1.....	75
Referencias.....	76
Bibliografía.....	78

LISTA DE TABLAS

Tabla 2.1. Características de la muestra.	55
Tabla 2.2. Criterios de la muestra.	55
Tabla 2.3. Operacionalización de las variables.	56
Tabla 3.1. Rotación de factores.	65
Tabla 3.2. Correlación de calidad del servicio con cada una de las dimensiones.....	67
Tabla 3.3. Estadística descriptiva de la dimensión servicio eficaz y sus afirmaciones.....	67
Tabla 3.4. Estadística descriptiva de la dimensión compromiso con la eficiencia y sus afirmaciones.	68
Tabla 3.5. Estadística descriptiva de la dimensión empatía y sus afirmaciones..	69
Tabla 3.6. Estadística descriptiva de la dimensión elementos tangibles y sus afirmaciones.	69
Tabla 3.7. Estadística descriptiva de todas las dimensiones y sus afirmaciones.....	70

Introducción.

Antecedentes del problema.

La calidad inicia desde las antiguas civilizaciones como Babilonia, Egipto, entre otras, en donde los albañiles que construían mal una casa, les mutilaban una mano, ó eran condenados a muerte por haber realizado mal el trabajo. Después con la II guerra mundial, en Estados Unidos se inicia con el control estadístico de la calidad del armamento, y supervisaban que contaran con las especificaciones requeridas para poder usar armas más potentes. En los años 70 en las empresas japonesas, y estadounidenses aplicaban técnicas estadísticas en el área de producción, y administración para mejorar sus procesos. Miranda González et al. (2007).

La calidad ha pasado por transiciones a lo largo de la historia en el mundo, y se ha adaptado a las necesidades y requerimientos que ha demandado la sociedad no solo en empresas de productos, u organizaciones, sino también en empresas de servicios. Actualmente las empresas de servicios también implementan sistemas de calidad con la finalidad de satisfacer las necesidades de sus clientes. El sector económico de servicios ha tenido que adaptarse a las innovaciones del medio ambiente que suceden todos los días, tal es el caso del sector de servicios educativos el cual sigue patrones de calidad de modelos de gestión que se implementan en las empresas nacionales e internacionales. La calidad del servicio, es el efecto de cotejar lo que el cliente espera de un servicio con lo que obtiene. Las exigencias del gobierno hacia las universidades como reto en materia de educación y los modelos de sistemas de gestión, proponen medir la calidad del servicio para llevar un control en las escuelas, a su vez fortaleciendo la toma de decisiones de los líderes de las instituciones. Evaluando la calidad del servicio, se pretende efectuar un sistema de gestión de la calidad en la organización, en el que exista retroalimentación, y control de los procedimientos para prevenir futuros errores. La calidad del servicio la determina el cliente en base a la satisfacción de sus necesidades en el servicio recibido. A lo largo de la

historia en las empresas, se han utilizado diferentes sistemas para medir la calidad tal es el caso del ISO9000, el premio estadounidense de Malcolm Baldrige, el premio japonés de Deming, El uso de las normas ISO9000 inició en el año de 1987, fundamentadas en la norma británica BS 5750, y se fortalecieron en 1994, donde en sus primeros años estaban enfocadas a empresas de servicios, sin embargo años después en el 2000, se perfeccionaron, y se adecuaron para empresas de otros giros.

En las empresas estadounidenses en el año de 1985 se empezó a medir la calidad del servicio con el instrumento SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, el cual evalúa las expectativas, y la satisfacción del servicio recibido que tienen los clientes, y en América Latina se validó en el año de 1992. Posteriormente en el año 2005 en México se creó el instrumento de medición SERVQUALING con versión transformada del SERVQUAL, adecuándolo para medir la calidad percibida del servicio de las universidades con las modificaciones pertinentes para conocer la percepción de la calidad de los servicios por parte de los estudiantes. El SERVQUAL exhibe 22 variables para evaluar las expectativas y 22 para las percepciones, concentradas en cinco (05) dimensiones: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Existen variaciones de acuerdo a las condiciones, económicas, sociales y culturales considerando que el contexto es Mexicali, Baja California, México.

De manera inicial se presentan los materiales y métodos a utilizar, después se muestran los resultados que se desean alcanzar en la investigación, basado en el análisis de fiabilidad, y establecer las dimensiones de la calidad del servicio educativo universitario. Se discute la determinación de la validez del instrumento de evaluación y la determinación de la importancia relativa de los factores previamente establecidos.

Finalmente, se presenta el Modelo SERVQUALING fue implementado en la Universidad de Venezuela y en la Universidad Autónoma de Baja California, en las distintas escuelas y facultades en Baja California. En este modelo propuesto,

se diseña una visión global del proceso de medición de la calidad del servicio con el mejoramiento continuo de dicho proceso.

Contexto del problema

En los últimos años el reto para todas las organizaciones siendo gubernamentales, públicas, y privadas, ha sido la calidad, es decir, pretenden ser las mejores satisfaciendo las necesidades de sus clientes ó usuarios. La calidad también es de gran interés para las instituciones educativas, las cuales compiten por ser reconocidas a nivel mundial; y por consiguiente, la globalización ha provocado investigaciones internacionales en el contexto universitario.

Así mismo una parte importante de la globalización son las tecnologías de la información como el internet, el cual ha sido un medio de comunicación fundamental para la educación a distancia, es decir que los estudiantes tienen sus asignaturas, evaluaciones, contacto con sus docentes, y asesorías en línea. Este tipo de educación ha incitado la competencia de manera acelerada con la educación presencial, adaptando las asignaturas de los programas existentes en el país, de manera virtual, con plataformas como blackboard para administrar el aprendizaje en línea. Estas nuevas modalidades de educación resultan atractivas para los estudiantes y es una herramienta idónea para los docentes.

El entorno global ha definido las cuestiones políticas, económicas y sociales vigentes, las cuales exigen mayores requerimientos de aquellos expertos que elaboran y planifican las actividades de formación educativa. Las organizaciones educativas necesitan proporcionar servicios de acuerdo a los intereses del mundo laboral. Es necesario que las instituciones de educación superior se obliguen a conocer las competencias educativas y laborales de los recursos humanos que demandan las organizaciones hoy en día, con el objetivo de ser más competitivas.

Las universidades que transmiten confianza en relación a los servicios educativos recibidos, son solicitadas por la sociedad, empresarios, organizaciones y consumidores de la formación profesional. Al decir competencia entre instituciones de educación superior, no solo es el hecho de atraer a numerosos estudiantes para los diferentes programas, sino a conseguir recursos para fortalecer el área de investigación; como consecuencia ha crecido la tendencia de la acreditación y certificación de los diferentes programas académicos a nivel internacional, entonces se establece una evaluación en conjunto de las escuelas, que resulta a futuro la estandarización de procedimientos utilizados en estas.

El Grupo de Investigación en Gestión de la Calidad conformado por la Universidad Central de Venezuela, Universidad de Carabobo, Universidad Marítima del Caribe y Universidad Nacional Experimental Politécnica constituido por docentes investigadores de distintas universidades, creó un método para introducir el sistema de gestión de calidad, llamado Modelo de Gestión de la calidad educativa, y este sistema hace referencia a satisfacer la necesidades de los consumidores, con apoyo del método científico, métodos estadísticos multivariados además de el uso de instrumentos para la medición de las megavARIABLES. (Mejías, 2005).

El modelo de Gestión de la Calidad educativa, fue implementado en México por un grupo de investigadores de la Universidad de Baja California trabajando en conjunto con el grupo de investigación en Gestión de la Calidad de Venezuela, poniendo en práctica el Modelo, denominado GECE*ing* por sus autores y se validó a partir del año 2005 en el contexto mexicano con investigaciones realizadas en la Escuela de Artes, Facultad de Ingeniería, Instituto de Ciencias Agrícolas, y la Facultad de Ciencias Humanas de la UABC.

El modelo de gestión de la calidad educativa es producto del análisis de los principios, fundamentos y requerimientos de modelos de gran prestigio nacional e internacional como el Premio Deming (Japón), el premio Baldrige (USA), el premio EFQM (Europa), el premio Iberoamericano de Excelencia, el Premio Nacional de

la Calidad (México) y la Norma Internacional ISO 9001: 2000, entre otros. Este modelo ha sido validado en Universidades venezolanas y mexicanas.

Planteamiento del problema.

Formulación del problema.

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo, de los estudiantes de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1?

Variable independiente.

La importancia atribuida a las dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía) que integran la calidad del mismo, en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010.

Definición según Mejías, Reyes y Arzola (2005). Las dimensiones de la calidad del servicio se dividen en: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía y presentan 22 variables traducidas y adaptadas a la educación superior.

Variable dependiente.

Las percepciones de los estudiantes de licenciatura de la calidad del servicio educativo universitario recibido.

Definición según Parasuraman (1988): Las percepciones de calidad de los clientes están influenciadas por una serie de diversas diferencias que ocurren en el lado de

quien ofrece el servicio, y proponen la necesidad de examinar la naturaleza de la asociación entre la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes.

Justificación.

Justificación teórica.

Hoy en día el trabajo del administrador en la empresa se ve envuelto en conceptos de calidad. La teoría de Parasuraman, mide la calidad del servicio, con el instrumento Servqual, y la teoría de Mejías, adapta este instrumento al sector educativo, denominado Servqualing. El servqual de Parasuraman ha sido empleado en empresas internacionales y nacionales, y el servqualing de Mejías, implementado en instituciones latinoamericanas de educación superior, mostrando bastante aceptabilidad en su utilización en la medición de la calidad del servicio educativo en Latinoamérica.

Según Deming (1993 citado en Evans y Lindsay, 2000) la calidad debe dirigirse a las necesidades del consumidor, tanto presentes como futuras, y se determina por las interrelaciones entre los factores como el producto, usuario, y servicio. En el proceso administrativo de la empresa, en la etapa de control, se compara lo real con lo planeado. El control de calidad total tiene como propósito el cumplimiento de los requisitos propuestos por el consumidor, la prevención de la omisión de errores que reduzcan la calidad del producto, la intención de fabricar productos sin defectos y, reducir al mínimo el costo del incumplimiento relacionado con la calidad. Las empresas extranjeras y nacionales han alcanzado avances trascendentales en su ejercicio después de haber instituido un sistema de gestión de calidad total, ofreciendo productos y servicios de mejor calidad. En México, la calidad se ha difundido muy rápido de manera efectiva, al principio en la industria, y después en los sectores educativos, servicios y gobierno. Esta investigación es importante en la actualidad por que emplea el concepto de la calidad del servicio percibido por el cliente como una de las estrategias que utiliza actualmente la

administración para mejorar la producción de servicios en las empresas gubernamentales, privadas, sin fin o con fin de lucro, con ello mantenerse y en lo posible liderar el mercado de servicios. Otro aspecto importante que se destaca en esta investigación es el estudiar la percepción de la calidad del servicio , al ser un elemento más complicado para su medición que la calidad del producto, es doblemente abstracto, por un lado el servicio como tal es volátil se produce sólo en el momento en que existe la interacción cliente – proveedor, y por otro se trabaja con las percepciones que entran en el terreno de la subjetividad del cliente, pero ha sido demostrado el hecho de ser confiable medir las percepciones con instrumentos como la escala de actitudes hacia el servicio llamada escala Likert ó la escala de Diferencial Semántico. Se destaca un aspecto más, en el terreno de la Administración Educativa y en particular la educación universitaria pública el tema resulta relevante y novedoso en los últimos años, como se expone en la revisión de la literatura, no es un acción cotidiana medir la percepción de la calidad del servicio educativo de sus clientes (estudiantes). Con esta investigación se pretende hacer un aporte en lo teórico al adaptar la escala servqual y servqualing a la medición de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario, y en particular la creación de conceptos (obtención de dimensiones latentes) en el área de la Administración de los Servicios ad-hoc al contexto del servicio educativo prestado en la FCH de la UABC.

Justificación metodológica.

Está investigación presenta como un aporte sustancial un instrumento de investigación “escala de Likert” generado a partir del servqual y el servqualing, en el cual se revelan nuevas dimensiones latentes en la percepción del servicio educativo universitario de los estudiantes investigados, haciendo este instrumento un referente pertinente para la realidad institucional de la UABC. El instrumento presenta confiabilidad y validez para ser utilizado en contextos similares.

Justificación práctica.

La escala de medición de calidad de servicio educativa universitaria obtenida en esta investigación puede ser útil como herramienta de apoyo en la administración de la calidad de los servicios educativos universitarios. Es un apoyo para la toma de decisiones y la planeación estratégica del desarrollo institucional de la FCH-UABC. La presente investigación puede resultar de utilidad al programa de Maestría en Administración de la FCA-UABC como fuente bibliográfica y modelo de la utilización de técnicas de medición de la percepción de la calidad del servicio en general y la aplicación de los métodos estadísticos multivariantes como el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach y el Análisis Factorial (Reducción de factores) para el estudio de variables latentes.

Objetivos del estudio.

Objetivo general de investigación.

Analizar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo, de los estudiantes de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1.

Objetivos específicos de investigación.

1. Analizar la percepción de la apariencia de las instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de Comunicación (Dimensión: Elementos Tangibles)
2. Estimar la percepción de la Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de Forma Fiable y Cuidadosa (Dimensión: Confiabilidad)

3. Revisar la percepción de la Disposición y Voluntad del Personal de la Institución para ayudar al Estudiante y Proporcionar el Servicio (Dimensión: Capacidad de Respuesta).
4. Valorar la percepción de los Conocimientos y atención Mostrados por el Personal de la Institución y sus Habilidades para inspirar Credibilidad y Confianza (Dimensión: Seguridad).
5. Definir la percepción de la Atención individualizada que Ofrece la Institución a los Estudiantes (Dimensión: Empatía).
6. Analizar la importancia de cada una de las dimensiones con relación a la percepción general a la calidad de servicio.

Alcance del estudio.

La presente investigación se delimita al estudio de caso del universo de la FCH de la UABC utilizando muestras a conveniencia del investigador por lo que los resultados obtenidos serán de carácter descriptivo correlacional cuya aplicación a otros contextos será mediante el uso de analogías y no con el rigor científico de paradigma epistemológico cuantitativo.

Breve descripción del método empleado.

Estudio de caso, con técnicas del paradigma epistemológico cuantitativo. Es un estudio descriptivo correlacional.

La presentación de la hipótesis.

Hipótesis general.

La percepción de la calidad del servicio educativo está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo de los estudiantes de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1.

Hipótesis particulares.

1. La magnitud de la percepción de la dimensión elementos tangibles, de la calidad del servicio educativo universitario, es satisfactoria, es decir se esta de acuerdo con ella.
2. La magnitud de la percepción de la dimensión confiabilidad, de la calidad del servicio educativo universitario, es satisfactoria, es decir se esta de acuerdo con ella.
3. La magnitud de la percepción de la dimensión capacidad de respuesta, de la calidad del servicio educativo universitario, es satisfactoria, es decir se esta de acuerdo con ella.
4. La magnitud de la percepción de la dimensión empatía, de la calidad del servicio educativo universitario, es satisfactoria, es decir se esta de acuerdo con ella.

Marco conceptual.

Se parten de los conceptos de las categorías usadas por Parasuraman, y Mejías (2005):

Dimensión: Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de Comunicación.

Dimensión: Empatía: Atención individualizada que Ofrece la Institución a los Estudiantes.

Dimensión: Seguridad: Conocimientos y atención Mostrados por el Personal de la Institución y sus Habilidades para inspirar Credibilidad y Confianza.

Dimensión: Confiabilidad: Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de Forma Fiable y Cuidadosa.

Dimensión: Capacidad de Respuesta: Disposición y Voluntad del Personal de la Institución para ayudar al Estudiante y Proporcionar el Servicio.

Conceptos de variables subyacentes:

Dimensión: Compromiso con la eficiencia: Habilidad y disposición para ejecutar el Servicio Prometido de Forma Fiable y Cuidadosa.

Dimensión: Servicio eficaz: Conocimientos, habilidades, disposición y atención Mostrados por el Personal de la Institución para inspirar Credibilidad, y Confianza.

Calidad del servicio en la educación superior: Percepción de los estudiantes en la satisfacción del servicio educativo impartido en relación a las dimensiones de la calidad como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Capítulo 1. Marco teórico.

1.1. Conceptos generales sobre gestión de la calidad.

La Calidad es más fácil percibirla que definirla; porque existen criterios para hacerlo, y las percepciones de la calidad pueden partir del juicio de los consumidores, especificaciones de los productos, opinión de los usuarios, las características en el valor y especificaciones en la manufactura del producto.

Los japoneses mostraron sus avances en calidad por medio de los círculos de calidad. En 1985, Ishikawa menciona las características sobre el control de calidad como el destacar que la empresa realice lo que los clientes requieren, traducir en resultados económicos, iniciar y finalizar con la educación, enseñanza continua para todos los empleados de la organización, además de tomar en cuenta la participación de todos, y fomentar las relaciones humanas.

Garvin en 1987 segmenta a la calidad y la presenta en ocho dimensiones, tales como: Rendimiento, Características, Confiabilidad, Conformidad, Durabilidad, Capacidad de Servicio, Estética y Calidad Percibida.

Organizaciones internacionales como la *American National Standards Institute* (ANSI) y la *American Society for Quality* (ASQ), precursores en el área de gestión de calidad de manera global, definen la CALIDAD como “la totalidad de las características y herramientas de un producto o servicio que tienen importancia en relación con su capacidad de satisfacer ciertas necesidades dadas”.

La norma ISO-9000:2000 presenta a la calidad como el “grado en que un conjunto de características inherentes, cumple una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

Al mencionar la calidad en la empresa, la imagen de un sistema está presente, ya que en los procesos de la organización es donde se llevan a cabo las mediciones de calidad, a través de parámetros, y técnicas estadísticas.

. Deming , exhibe lo que él llama el Sistema de Conocimiento Profundo, el cual permite integrar cuatro componentes básicos dentro del mismo, a saber: el Sistema, la Teoría de Variación, el Conocimiento Profundo y la Psicología. Fue una gran aportación de Deming al área de gestión de calidad y transformó la ideología de los empresarios acerca de la calidad en la organización. Evans y Lindsay (2000). El premio Deming reconoce la práctica de control total de la calidad, puede implementarse en individuos, maquiladoras, empresas, así como organizaciones de servicio.

La Gestión de la calidad, se enfoca en el aspecto de la función general de la gestión de la organización que establece y emplea la política de la calidad. La

norma ISO 9000: 2000 define gestión de la calidad, como aquellas “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”.

1.2. Modelos de gestión de la calidad.

1.2.1. Normas ISO9000.

Existen empresas hoy en día que implementan su sistema de la calidad fundamentadas en los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001, para medir cuestiones de calidad en los procesos, y para las normas ambientales el ISO14000, con la finalidad de ser certificadas, y demostrar que están cumpliendo con las requisiciones, tanto de la empresa de manera competitiva con otras de talla mundial, por la regulación del gobierno, y los requerimientos sociales. El concepto de "calidad" es sumamente importante, tanto para empresas de productos, empresas de servicios, organizaciones gubernamentales y organizaciones civiles internacionales. Esta forma de certificación se ha convertido en la norma básica de la calidad para muchos sectores industriales de América Latina y se espera que otras organizaciones estén en el proceso de conceptualizar e implantar sus sistemas, con base a dicha norma.

Las normas ISO-9000 se crearon inicialmente para empresas de la industria manufacturera, pero su aplicación se propagó rápidamente a otros sectores de la economía. La evolución experimentada en los últimos años ha llevado a un reconocimiento generalizado del valor de un Certificado ISO-9001 y de su función como indicador de calidad.

Las normas ISO-9000 proveen un sistema para evaluar los procedimientos que aseguren y administren la calidad dentro de una organización y entre ésta y sus clientes; No dan especificaciones para un producto o servicio en particular, sino normas genéricas para la implantación de sistemas de gestión de la calidad.

La ISO-9000 nació principalmente como una norma para certificar que los materiales, productos, procesos y servicios fueran aptos para el propósito para el cual fueron creados. Esta norma se basa en prácticas, ideas y conceptos sobre el

cómo se realiza una tarea.

Como resultado de la penúltima revisión por parte del Comité Técnico 176, responsable de la familia ISO-9000, presentó la versión 2000 de dichas normas:

-ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad-Principios y Vocabulario. Esta sustituiría a la norma ISO 8402 y la ISO 9000-1, Guías para la selección y uso de la norma.

-ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos. Esta norma reemplazaría los modelos de las ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003, transformándolos en una sola norma para efectos de certificación.

-ISO 9004, Sistemas de Gestión de la Calidad-Recomendaciones para llevar a cabo la mejora continua, la cual sustituiría eventualmente, a las normas ISO 9004-1, ISO 9004-2, ISO 9004-3 y la ISO 9004-4.

El sistema de gestión de la calidad propuesto por la norma ISO 9001:2000 se basa en ocho principios, los cuales fueron producto del análisis de modelos como el Premio Norteamericano “Malcom Baldrige”, el Premio “Deming”, y el Premio Europeo de Calidad, junto con esfuerzos como los del proceso “Seis Sigma”.

Estos **ochos principios** son:

1.- Enfoque en el cliente. Este principio plantea que las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2.- Liderazgo. Plantea que los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Asimismo, deberían crear y mantener un ambiente interno, donde el personal pueda involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3.- Participación del personal. Dice que el personal, a todos los niveles de la organización, es la esencia de la misma y su total compromiso permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4.- Enfoque basado en procesos. Plantea que cuando los recursos relacionados se gestionan como un proceso, el resultado deseado se alcanza más eficientemente.

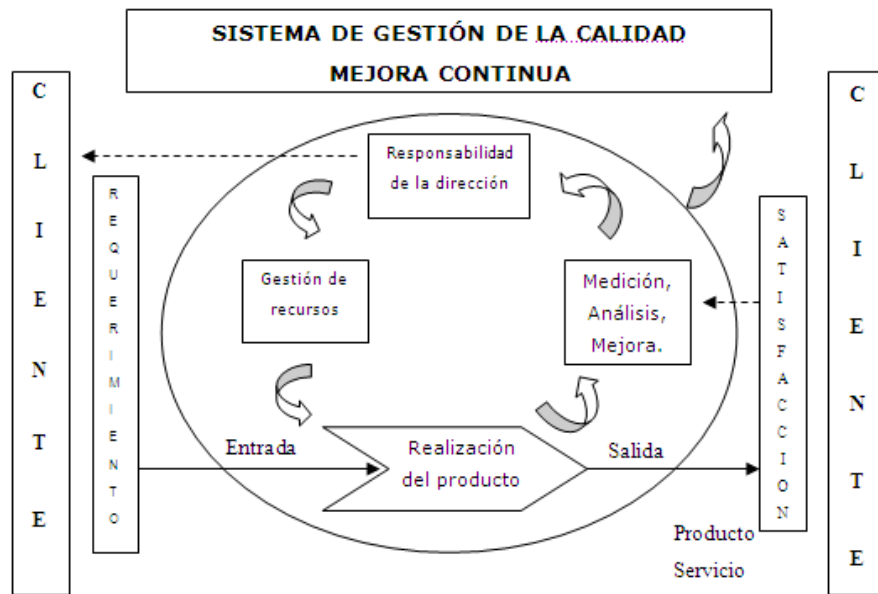
5.- Enfoque de sistema para la gestión. Plantea que cuando se identifica, entiende y gestionan los procesos interrelacionados como un sistema, se contribuye a la eficiencia y eficacia de la organización en el logro de sus objetivos.

6.- Mejora Continua. Plantea que la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de la misma.

7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Plantea que las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. En este principio se plantea que una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La norma ISO 9001:2000, concentra los ocho principios señalados anteriormente, insta los requisitos del sistema de gestión de la calidad, para su utilización como un medio para asegurar la conformidad de los productos y servicios, y pudiendo ser utilizada con fines de certificación. La Norma ISO 9004:2000 exhibe recomendaciones como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la norma ISO 9001, buscando la mejora continua del desempeño.



Modelo de Gestión de la Calidad basado en procesos

Adaptación Norma ISO 9000:2000.

Fuente: Mejías, 2006.

La figura del sistema de gestión de la calidad mejora continua, muestra el sistema basado en procesos descrito en la familia de normas ISO 9000. Este diagrama indica que las partes interesadas desempeñan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas. Representa además, la integración entre los cuatro macroprocesos de un sistema de gestión de la calidad, a saber:

- 1.- Responsabilidad de la Dirección.**
- 2.- Gestión de los recursos.**
- 3.- Realización del producto o servicio.**
- 4.- Medición, análisis y mejora.**

Con el propósito de que una organización se desempeñe de manera eficaz, a través del “Enfoque basado en Procesos”, debe de identificar y administrar cuantiosas actividades relacionadas entre sí. Una acción que maneja recursos, y que se gestiona con el fin de que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. La implementación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de éstos, así como su gestión, puede nombrarse como enfoque basado en procesos.

1.2.1.1. La norma ISO 9000 en el proceso educativo.

La importancia por las ISO-9000 surge en la actualidad, a través de los cambios que se presentan en el entorno para mejorar los procesos en las organizaciones. A partir de los años 90, una cantidad numerosa de organizaciones educativas a nivel internacional han adquirido un Certificado ISO-9001. Organizaciones y departamentos certificados están en crecimiento, principalmente en los centros de formación profesional. Sin embargo, no se ha manifestado que ésta evolución sea el camino más adecuado para mejorar la calidad dentro de las escuelas; ya que el valor agregado de un proceso de certificación de este tipo de organización sigue siendo dudoso, y ello sin mencionar los costos que envuelve ese proceso. Mejías 2005

La certificación ISO-9001 en una universidad, puede parecer ante los demás que es una institución de calidad porque cumple sus programas, procedimientos, documentación, normas, recursos, requisitos, entre otros; pero esto no avala que los clientes en realidad tengan satisfacción por los servicios recibidos. Hoy en día, parece una moda que las universidades que están certificadas por el ISO9000, proyecten la imagen de que son las mejores para los estudiantes y compitan entre ellas con la publicidad que indica que tienen certificación, sin embargo al usuario puede no interesarle mucho las certificaciones de calidad si no va a estar cómodo con las clases que recibe, ó con la atención que se le da a lo largo del periodo escolar.

Los términos "requisitos" y "normas" utilizados en la terminología de las ISO-9000 difieren de las tradicionales nociones educativas. Las "normas" oficiales para la enseñanza o la formación se refieren en general a determinados requisitos "de entrada" o *input* (p.e. cualificaciones de los maestros, contenidos de los programas,...) o en ocasiones "de salida" o *output* (documentos, títulos,...). La ISO 9000 considera la calidad de forma distinta y requieren el cumplimiento de principios generales de control de procesos dentro de las instituciones (normas "de proceso" o "de sistema"). Mejías 2005

Las reglas tradicionales para la enseñanza y la formación son usualmente muy específicas y relacionadas con un contexto propio. Esta particularidad forma a estas normas a que sean más relevantes y ejecutables, pero también más ligadas a su instante y que no se puedan trasladar a otras instituciones. El atributo de la ISO-9000 es mucho más general, lo que implica que siempre es necesario un grado desmedido de interpretación (un punto muy sensible para profesionales de la enseñanza) y que no pueden analizar explícitamente determinados temas concretos.

En el afán por reducir las debilidades presentadas por la Norma ISO-9001 para el sector educativo, se ha creado por iniciativa de México, una guía para la interpretación de dicha norma para las instituciones educativas, denominada Guía de Aplicación IWA 2 Sistemas de gestión de la calidad para organizaciones educativas, Aplicación de la norma ISO 9001:2000, de carácter internacional. Por su parte México cuenta con la norma NMX-CC-023-IMNC-2004 Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en educación; Los estados unidos cuenta con los lineamientos ASQ Z1.11-2002, los cuales son una actualización de la ya existente ANSI/ASQC Z1.11-1996. Otros países cuentan también con sus respectivas versiones de guía, lineamientos o interpretaciones de la norma ISO 9001 para el sector educativo, como puede apreciarse en el cuadro siguiente. Mejías 2005

Directrices, lineamientos o interpretaciones de la Norma ISO 9001: 2000 para el sector educativo. (Fuente: Mejías, 2005)		
#	NORMA	PAÍS
1	NMX-CC-023-IMNC-2004 Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en educación	México
2	ASQ Z1.11-1996 - Quality Assurance Standards - Guidelines for the Application of ANSI/ISO/ASQC Q 9001 or Q 9002 to Education and Training Institutions.	USA
3	<i>Guía de Aplicación IWA2 para organizaciones educativas</i>	Internacional
3	<i>Norma Técnica Peruana NTP 833.920 2003</i>	Perú
4	<i>Norma Chilena NCh 2728-2002</i>	Chile
5	<i>Norma Argentina IRAM 30000 2001</i>	Argentina
6	NZS 3905-5:1995 - <i>Quality Systems Guidelines - Part 5: Guide to Quality Systems Standard AS/NZS ISO 9001:1994 for Education and Training.</i>	Australia-Nueva Zelanda
7	AFNOR X 50-764:1997 - <i>Formation professionnelle. L'assurance de la qualité pour les organismes de formation. Guide de lecture.</i>	Francia
8	<i>Guía para la aplicación de la norma UNE-EN ISO 9001 en la educación – AENOR</i>	España

Fuente: Mejías, 2005.

1.2.2. El premio Deming.

El Premio Deming se estableció en el año de 1951 en Japón, por la *Union of Japanese Scientists and Engineers* (JUSE) en reconocimiento y estima a los frutos de W. Edward Deming (estadístico estadounidense, profesor universitario) del control estadístico de la calidad y por su amistad con los japoneses. El Premio Deming se divide en distintas categorías, como son los premios para individuos, empresas y pequeñas empresas, además del Premio de Aplicación Deming, un reconocimiento anual entregado a una empresa o a un departamento que haya alcanzado adelantos diferentes en su rendimiento a través de la aplicación del control de calidad en toda la empresa (CWQC).

Tal y como lo define JUSE (1992, citado por Evans y Lindsay, 2000), CWQC es:

“Un sistema de actividades para asegurar que se diseñan, producen y suministran de manera económica productos y servicios de calidad requeridos por los clientes, respetando al mismo tiempo el principio de orientación al cliente y el bienestar general del público. Estas actividades de aseguramiento de la calidad involucran la investigación de mercados, la investigación, el desarrollo, el diseño, las compras, la producción, la inspección y las ventas, así como todas las demás actividades relacionadas dentro y fuera de la empresa. A través de la comprensión por parte de todos en la empresa tanto de ideas como métodos estadísticos, y a través de su aplicación en todos los aspectos del aseguramiento de la calidad y mediante la repetición del ciclo de planeación, implementación, evaluación y acción racional, CWQC pretende llegar a la consecución de los objetivos del negocio”. Mejías 2006

Los criterios de evaluación radican en un check list de diez categorías. Cada categoría se divide en subcategorías, ó puntos de control. Cada una de las categorías tiene un mismo peso.

Un número considerable de empresas son las que pugnan para obtener el premio. Primero se realiza una inscripción como elegible para el proceso, la

empresa debe ser sometida a una descripción específica de sus procedimientos de calidad. La clasificación y evaluación de muchas inscripciones es un esfuerzo sorprendente. Por medio del examen de las descripciones escritas, sólo pocas organizaciones que pudieran tener triunfo en CWQC se eligen para una visita domiciliar que consiste de una presentación de la empresa, un cuestionario a profundidad por examinadores y una reunión con los gerentes generales. Los examinadores visitan las compañías y pueden realizar cualquier pregunta a cualquier trabajador. La preparación es extensa y a veces frustrante.

El Premio Deming es el más distinguido galardón que una empresa japonesa pueda tener, se dá solo una vez al año y se otorga a todas las compañías que cumplen con el estándar señalado. No obstante, el reducido número de premios concedidos todos los años muestra la dificultad en alcanzarlo. Los objetivos son asegurar que una empresa haya desarrollado tan completamente un proceso de calidad que continuará mejorando mucho después de haber recibido el premio. El proceso de aplicación no tiene ningún “perdedor”. Para las empresas que no cumplen con las cualidades, en un plazo de tres años el examen se extiende hasta dos veces de modo automático. Más de 150 empresas han ganado el Premio Deming, incluyendo las siete empresas industriales japonesas más grandes.

1.2.3. El premio nacional de calidad Malcolm Baldrige.

Este premio ha sido uno de los más enérgicos de la calidad total no solo en Estados Unidos, sino en todo el mundo. Los *criterios de excelencia en el desempeño* del premio establecen la pauta para la integración de principios y prácticas de la calidad total en cualquier organización.

La productividad estaba disminuyendo en Estados Unidos, entonces en octubre de 1982 el presidente Reagan firmó leyes que ordenaban la preparación de un estudio y una conferencia nacional sobre productividad. El *American*

Productivity and Quality Center (antes *American Productivity Center*) patrocinó en 1983 siete conferencias en red, en preparación para una conferencia de la casa blanca sobre productividad. El informe final respecto a estas conferencias recomendó que se instituyera “un premio nacional de calidad anual similar al Premio Deming en Japón, aquellas empresas que enfrenten y llenen con éxito los requisitos del premio. Para que resulten efectivos estos requerimientos y el proceso de examen que los acompaña, deben ser muy similares al sistema del Premio Deming”.

El Premio Deming se hizo ley (Public Law 100-107) el 20 de agosto de 1987, y debe su nombre al secretario de comercio del presidente Reagan, quien murió en un accidente poco antes de que el senado de su país aprobara la ley. Malcolm Baldrige era tenido en gran consideración por los líderes del mundo, ya que desempeñó un papel de importancia en el logro de las políticas comerciales de la administración Reagan, que resolvieron diferencias de transferencias de tecnología con China e India, y celebraron las primeras pláticas de gabinete en siete años con la Unión Soviética, que abrió el camino a un creciente acceso de las empresas estadounidenses de ese mercado.

El Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige es una asociación pública privada, financiada principalmente por medio de una fundación privada.

Los objetivos del premio son:

- 1 Estimular las empresas estadounidenses a mejorar la calidad y la productividad por el orgullo del reconocimiento y, al mismo tiempo, obtener una ventaja competitiva mediante mayores utilidades.
- 2 Reconocer los logros de aquellas empresas que mejoran la calidad de sus bienes y servicios, y que sirven de ejemplo a los demás.
- 3 Establecer guías y criterios de acción que puedan utilizarse por negocios industriales, el gobierno u otras empresas para evaluar sus propios esfuerzos en mejorar la calidad.

4 Proporcionar una guía específica a otras empresas de Estados Unidos que deseen aprender a administrar en función de una alta calidad, poniendo a su disposición información detallada sobre cómo las empresas ganadoras lograron modificar sus culturas y alcanzar el éxito.

El Premio Baldrige reconoce a empresas estadounidenses que destacan en la práctica y desempeño de la gestión de la calidad. No es solo para reconocer excelencia en el producto, ni con la finalidad de “ganar”. Su principal enfoque es comenzar prácticas gerenciales de alto rendimiento, que lleven a la satisfacción de los clientes y a resultados para la empresa. Pude concedérsele el premio a un máximo de 12 empresas en cada una de las categorías de manufactura, pequeños negocios y servicios. En 1995 se instituyeron programas piloto en educación y cuidados a la salud, y ya se cuentan con los Criterios de Excelencia en el Desempeño 2003, para ambos sectores. Mejías 2005.

1.2.3.1. Los Criterios de Excelencia en el Desempeño.

El examen para el premio se basa en un conjunto riguroso de criterios, conocido como *Criterios de excelencia en el desempeño*, diseñados para alentar a las empresas a mejorar su competitividad a través de esfuerzos hacia una doble meta, orientada a resultados:

1.- Entrega de un valor siempre creciente a los clientes, dando como resultado un mayor éxito en el mercado.

2.- Mejor desempeño y capacidad general de la empresa.

Los criterios consisten de un conjunto jerárquico de categorías, elementos y áreas de resolución. Las siete categorías son:

1.- Liderazgo.

2.- Planeación Estratégica.

3.- Enfoque al cliente y al mercado.

4.- Información y análisis.

5.- Enfoque a los recursos humanos.

6.- Administración de los procesos.

7.- Resultados de la empresa.

Las siete categorías forman un sistema integrado de administración. El liderazgo, la planeación estratégica y el enfoque al cliente y a los mercados representa la “tríada de liderazgo” que sugiere la importancia de integrar estas tres funciones. El enfoque en los recursos humanos y la administración de los procesos representa la forma en que se hace el trabajo dentro de la organización y que conduce a los resultados de la empresa. Estas funciones están vinculadas con la tríada de liderazgo. Finalmente, la información y el análisis dan apoyo a todo el marco, aportando mediante hechos las bases para la evaluación y administración del desempeño.

Cada categoría está formada por varios elementos, que se enfocan en los requisitos principales en los que debería centrarse el negocio. Cada uno de estos elementos, a su vez, está formado por un pequeño número de áreas de solución, que buscan información específica sobre procedimientos utilizados para asegurar y mejorar un desempeño competitivo, la difusión de estos procedimientos o los resultados que se obtienen de tal difusión.

En los criterios Baldrige, las áreas de solución que requieren de información sobre el procedimiento o difusión empiezan con la palabra “cómo”; esto es, define un conjunto de prácticas clave sobre las que puede actuar la gerencia, por lo que los criterios del Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige define a la vez una infraestructura integrada y un conjunto de prácticas básicas para un sistema de administración de alto rendimiento.

Algo que no hacen es prescribir herramientas, técnicas, tecnologías o puntos de partida de la calidad de tipo específico. Se alienta a las empresas a

desarrollar y demostrar procedimientos creativos, adaptables y flexibles para el cumplimiento de los requisitos básicos. Los ganadores Baldrige han desarrollado muchos procedimientos innovadores que ya son de uso común en muchas otras empresas.

Los juicios del Premio Baldrige son un modelo de excelencia en los negocios en cualquier empresa. Cuantiosas organizaciones pequeñas consideran que efectuar los criterios Baldrige en sus organizaciones es excesivamente difícil, ya que no pueden darse el lujo de implementar los mismos tipos de prácticas que las empresas grandes. Sin embargo, los procedimientos para encarar los temas, no necesitan ser formales o complejos; por lo que el tamaño o la naturaleza del negocio no afectan lo apropiado del criterio, sino más bien la forma en la que se aplican como criterios.

Numerosas empresas, están utilizando esos criterios para evaluar sus propios programas de calidad y para establecer e implementar iniciativas al respecto para comunicarse mejor con proveedores y asociados, y para la educación y capacitación, sin el propósito de adquirir el premio. Utilizando los criterios del premio como una herramienta de autoevaluación, se consigue un marco de trabajo objetivo, se establece un estándar elevado y se comparan las unidades que alcanzan sistemas u organizaciones diferentes.

Premio Europeo de la Calidad. Este premio fue creado en octubre de 1991 por la Fundación Europea para Gestión de la Calidad, en asociación con la Comisión Europea y la Organización Europea de la Calidad. Planteado para desarrollar la concientización en la creciente importancia de la calidad para su competitividad en un mercado cada vez más universal, y para sus estándares de vida, en toda la Comunidad Europea, y en los negocios en particular.

1.3. Calidad del servicio en la empresa.

Uno de los sectores económicos más importantes hoy en día en el mundo, es el sector servicios, denominado sector terciario. Se divide en subsectores como

lo son el comercio, transportes, comunicaciones, finanzas, turismo, hostelería, ocio, cultura, espectáculos, administración pública, y los servicios públicos por el gobierno ó las empresas privadas. El sector servicios representa el 80% de la economía de Estados Unidos, y 64% en América latina.

Según Lovelock, et al. (2004) menciona que el informe del Banco Mundial Global Economic Prospects and the Developing Countries, comunica que el sector servicios es el de mayor crecimiento en la economía global, y que el intercambio e inversión extranjera directa de servicios se ha incrementado más rápidamente en la última década.

Las empresas de servicios hoy en día, compiten por brindar una mejor calidad, para lograr satisfacer las necesidades de los clientes, e incrementar sus utilidades. La calidad del servicio la determina el cliente en función de sus percepciones.

El diccionario de la real academia española (2001) define la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. De la palabra Calidad, existen distintas definiciones y cada una se enfoca en algunos criterios, como puede ser cuando el consumidor juzga el bien o servicio, en la elaboración del producto, en los usuarios y el valor agregado del producto o servicio.

“...Calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios. Es decir, con las necesidades o el gusto de personas que crean una demanda para ese producto. Pero, sobre todo, calidad es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un producto o servicio. En los términos más simples calidad es un camino no un destino.”(Cantú, 2006, p.12).

El diccionario Larousse (2007) define servicio como la acción de servir: realizar importantes servicios. 2. Actividad que consiste en servir: trabajar al

servicio del estado. 3. Persona ó personas empleadas en los trabajos domésticos de una casa privada. SIN: servicio domestico. 4. Utilidad o función que desempeña una cosa.5. Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada: servicio de mensajería.

“Un servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible, y por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción”. (Lovelock, et al., 2004, p.4).

Las organizaciones de servicio son aquellas que suministran servicios a individuos, empresas públicas y privadas; contenidos los servicios de salud, instituciones educativas y organizaciones gremiales.

“La intangibilidad es la primera característica que nos permite diferenciar a los servicios de los productos, refiriéndose esta a la imposibilidad de apreciar los servicios por los sentidos antes de su adquisición, implicando que los resultados no puedan ser medidos, comprobados y verificados para asegurar la calidad antes de la venta. De ahí que los criterios que utilicen los consumidores para evaluar la calidad del servicio puedan ser muy complejos y difíciles de definir con exactitud. Un servicio tiene otras características distintivas como la inseparabilidad, la caducidad y la variabilidad.” (Setó, 2004, p. 4)

Parece ser, pues, la inseparabilidad significa que la persona que presta el servicio es parte de él, y esto afecta el resultado final del servicio, entonces hay una relación continua entre el cliente y la empresa, sin embargo queda limitado el número de personas que pueden recibirlo al mismo tiempo, por que el cliente es quien determinará la capacidad de la empresa. La caducidad no existe en un servicio, ya que no tiene fecha de vencimiento, pero si se puede controlar el tiempo con citas. La variabilidad es que el efecto del servicio depende de la persona que lo presta, la que lo recibe, la fecha y lugar determinado, entonces los servicios son difíciles de estandarizar.

En relación a las definiciones anteriores sobre calidad y servicio, se precisa que la calidad del servicio es un beneficio que satisface las necesidades del cliente al comprar un producto ó requerir un servicio, ya sea durante o después de haberlo comprado. Por ejemplo tal es el caso de una empresa Automotriz, donde un cliente que compra un automóvil, al momento de adquirirlo tuvo un buen trato por parte del vendedor, y está satisfecho con el proceso de venta, sin embargo lo maneja y falla el aire acondicionado, lo lleva al taller de la agencia, pero cuando se lo entregan sigue sin funcionar. La calidad del servicio recibido se dió al momento de comprar el auto, pero después de haberlo usado, el cliente no está satisfecho con el servicio postventa.

La calidad del servicio es una variable estratégica, constituida por cuatro elementos básicos (el diseño del concepto de servicio, el sistema de entrega/prestación, los agentes humanos intervinientes y la comunicación). La gestión de esa variable tanto en el largo como en el corto plazo requiere la gestión coordinada de tales elementos, un proceso consistente en establecer objetivos y asignar recursos para alcanzarlos, ejecutar acciones tendentes al logro de los objetivos establecidos, monitorizar los resultados de estas acciones en contraste con los objetivos y corregir las desviaciones registradas. (Larrea, 1991, p.251)

Las diferencias entre las organizaciones de manufactura y de servicio generan desafíos específicos para la gestión de la calidad. No se puede negar que los grandes avances y aplicaciones de la calidad se han realizado en los procesos de manufactura, particularmente el sector automotriz, pero existe una tendencia, o más bien una necesidad, cada vez más marcada a sus aplicaciones en el sector servicios, como el de salud, franquicias, y sobre todo, el sector educación.

Los procesos generados en la prestación de un servicio, a diferencia de los productos manufacturados, generalmente son características intangibles de calidad difícil de establecer. Casi siempre debe definirse el servicio de manera subjetiva y luego evaluar si alcanza niveles de satisfacción.

Dado que el desempeño y comportamiento de los empleados, así como la rapidez de las operaciones de servicio, son los determinantes percibidos más

impactantes respecto a la Calidad del Servicio, los dos componentes clave de la calidad del sistema de servicios son los empleados y la tecnología de la información. Esto es, por una parte, que los clientes evalúan un servicio principalmente en función de la calidad del contacto humano, y por otra, que la tecnología de la información es esencial en las modernas organizaciones de servicio, en razón de los elevados volúmenes de información que se deben procesar y porque los clientes demandan servicio a velocidades cada vez mayores.

En las últimas décadas la calidad del servicio ha llamado la atención a investigadores y gerentes por los resultados que tienen en la organización como lo es disminución de los costos, lealtad de los clientes, y rentabilidad.

La base en la administración de una empresa de servicios es crear valor para el cliente. El buscar el valor del cliente, inicia con la ayuda de una investigación de mercados, para conocer cuales son sus requerimientos y la cantidad monetaria que serán capaces de aportar a cambio del beneficio recibido, sin embargo el valor percibido es muy subjetivo.

Existen infinidad de empresas de servicios como lo son hospitales, hoteles, restaurantes, escuelas, bancos etc. Las empresas de servicios deben proporcionar calidad a los clientes, para que estos no sean consumidores esporádicos sino asiduos, quienes con lealtad seguirán solicitando los servicios constantemente, y recomendarán a sus conocidos.

La percepción de la calidad del cliente en cuestión de servicio incluye aspectos sustanciales o nucleares de la promesa como los aspectos secundarios. El cliente tiende a formarse un concepto global del servicio conjunto recibido. Cuanto mas alto sea el grado de contacto empleado-cliente, mayor será dicho riesgo. La percepción comienza mucho antes que en la post venta. En la fase de pre-pedido el cliente percibe quien trata de ayudarlo a centrar su problema y encontrar la solución mas apropiada para el. (Larrea, 1991, p.70)

Se necesitan realizar mediciones enfocadas a la percepción del servicio recibido por el cliente como lo es el paciente en un hospital, o el estudiante en una

escuela, considerando que el no conoce los diagnósticos y procesos que se desempeñan, lo importante es satisfacer las necesidades del cliente, sin importar cuales sean sus exigencias, ya que él es quien decide si le gusta o no el servicio obtenido.

Segun Takeuchi, y Quelch, diferencian los factores que incluyen en la percepción de la calidad distinguiendo el antes, el en y el después de la compra. Si la calidad percibida conduce a la satisfacción, la satisfacción debe influir en el comportamiento del cliente provocando nuevas compras, y afianzando su lealtad. (Larrea, 1991, p.74)

Los clientes aprecian la percepción de la calidad del servicio a partir de símbolos, e información. Los símbolos verbales o no, que son parte del servicio son muy importantes. Por ejemplo sonreírle al cliente, mirarlo a la cara, darle el paso, llamarlo por su nombre, atenderlo en todo momento, preguntarle si está satisfecho con su servicio o necesita algo más, la rapidez con que se ofrece el servicio, así como la precisión para brindar lo que pide. La información que recibe el cliente acerca del servicio puede influir en su percepción si anteriormente ya le emitieron opiniones acerca del servicio.

Hay empresas que aplican encuestas de satisfacción del cliente acerca del servicio, y en la gran mayoría, ha sido favorable realizar estas mediciones de calidad por parte de los clientes, ya que se detecta en los resultados, las fallas que está teniendo la empresa, y se realizan acciones correctivas para satisfacer las necesidades del cliente.

La calidad del servicio al cliente, es muy importante en todas las empresas, ya que los usuarios que reciben un servicio, siempre esperan quedar satisfechos con sus demandas, sin embargo existen empresas que al bajar su calidad disminuyen el número de clientes, generando pérdidas para la compañía. Este tema debe interesar realmente a los empresarios, quienes orientan su negocio a los productos y no a los clientes.

Cabe mencionar que hay empresas de productos, que a su vez proporcionan un servicio, y no se preocupan más que vender el producto, sin

pensar siquiera si el consumidor está de acuerdo con la atención que recibió, el tiempo de espera que tuvo, y la eficacia del servicio, entre otras características. Además de que no conocen cuales son las necesidades que tiene el cliente por que no se lo preguntan, y lo persuaden para que compre el producto más caro, sin saber si en realidad eso es lo que anda buscando.

La calidad del servicio hoy en día es trascendental para todas las organizaciones en cuestión de permanencia, porque en base al cumplimiento de las normas ó estándares que cumpla la empresa hacia los clientes, adquirirá más aceptación en el mercado.

1.3.1. Modelo de la calidad del servicio en la empresa. Servqual.

El análisis de la Calidad del Servicio, se inicia formalmente en 1985 con los autores *Parasuraman, Zeithaml y Berry*, los cuales proponen un modelo de medición de la CS comparando las expectativas y las percepciones de los clientes, el cual es redefinido y denominado SERVQUAL por los mismos autores en 1988.

En su primer trabajo (Parasuraman, et al., 1985) los autores señalan que los servicios presentan una problemática para su estudio dado que tienen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

Ellos desarrollan un modelo de medición de la calidad en el servicio en el que se presenta a ésta como un proceso multidimensional. Concluyen que: Las percepciones de calidad de los clientes están influenciadas por una serie de diversas diferencias que ocurren en el lado de quien ofrece el servicio, y proponen la necesidad de examinar la naturaleza de la asociación entre la CS percibida por el cliente y sus determinantes (denominados gaps).

En el modelo propuesto se identificaron los siguientes determinantes: 1) Fiabilidad, (2) Sensibilidad, (3) Competencia, (4) Acceso, (5) Cortesía, (6)

Comunicación, (7) Credibilidad, (8) Confianza, (9) Conocimiento del Cliente, (10) Tangibilidad.

En su trabajo posterior Parasuraman et al. (1988) reducen los 10 determinantes de las diferencias de la CS en 5 dimensiones: Fiabilidad, Garantía, Tangibilidad, Empatía y Sensibilidad.

Esta extensión del primer modelo, que denominaron SERVQUAL, asume que los clientes establecen la CS en función de la diferencia entre las expectativas acerca de lo que recibirán y las percepciones de lo que se les entrega. Con lo que se crea el paradigma del marco de Percepciones - Expectativas (P-E), que sería usado, analizado y criticado por muchos investigadores posteriormente.

Concluyen que los factores encontrados que son determinantes en la CS, principalmente implican comunicación y procesos de control. Que deben ser analizados a través de datos cuantitativos de estudios exploratorios.

A partir de los trabajos de Parasuraman et al. (1985, 1988) han surgido una cantidad de trabajos realizados por otros investigadores. Una recopilación de las principales corrientes de investigación en la definición y medición de CS, es presentado en el trabajo *Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación futura* preparado por Duarte (2000), en la cual recoge desde la clásica propuesta por *Parasuraman, Zeithaml y Berry* (1985) denominada SERVQUAL hasta el trabajo más reciente de Asubonteng, McCleary y Swan (1996).

El trabajo de Duarte (2000) presenta además de los trabajos de Parasuraman et al., un resumen de las contribuciones de otros autores como Cronin y Taylor (1992), cuyo modelo denominado SERVPERF se basa en el desempeño (en las percepciones del SERVQUAL), Teas (1993), quien a partir del modelo de *Parasuraman et al.* (1988) desarrolla y prueba dos modelos alternos para la medición de la CS, uno basado en el desempeño y otro en la normalización de la calidad, Powpaka (1994), cuya teoría subyacente a su trabajo está conformada por el enfoque de Gronross (1982, citado por Powpaka, 1994), Jonson, Asiros y Lancioni (1995), quienes modelan la CS basándose en la teoría

general de sistemas, Buttle (1996), quien se limita a hacer una crítica severa y constructiva al modelo SERVQUAL en función de factores teóricos y operacionales, y finalmente, Asubonteng et al. (1996), quienes plantean que aun cuando hay trabajos y críticas interesantes, todavía queda mucha investigación por realizar.

La mayoría de las investigaciones llevadas a cabo hasta ahora se basan en el trabajo original de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988). De una u otra forma, han criticado, han ampliado o por lo menos lo han tomado como punto de comparación.

Este trabajo original de Parasuraman et al. es el principal sustento teórico en que se basa el modelo *SERVQUALing* propuesto por Mejías [2005] para medir la CS en las instituciones educativas, en las cuales no contaba con antecedentes formales.

1.4. Calidad en instituciones de educación superior.

Las instituciones de educación superior tanto públicas como privadas, en todo el mundo, actualmente se ven inmersas en adaptarse a la demanda que tiene la sociedad, ya que los futuros estudiantes, y los que ya cursan la escuela, exigen estar en una institución de calidad, entonces es un reto entre ellas verse sumergidas en un entorno de competitividad para satisfacer las necesidades de los usuarios, y poder sobrevivir como empresa de servicios educativos.

En el caso de las instituciones públicas existen razones distintas a la competitividad para ocuparse de la calidad. La más importante es la responsabilidad social y ética que asume el sector público hacia los ciudadanos. Otras razones radican en la necesidad de asegurar las eficiencia y por tanto, del correcto uso de los fondos públicos, del incremento de las prestaciones, y de su efectividad. Lógicamente, el hecho de responder a las demandas que se van produciendo. En el caso de la educación es evidente este grado de responsabilidad y, por tanto, los métodos de aseguramiento y mejora de la calidad

educativa se convierten en una responsabilidad compartida para el conjunto de profesionales que intervienen en el proceso educativo. (Santos, 2004, p.223).

Sin embargo vivimos en un mundo globalizado, donde en el mercado actual existen requerimientos de competitividad y universalidad los cuales han transformado a los sistemas de gestión de calidad, en algo obligatorio partiendo de un punto confiable y seguro para los clientes quienes son los que requieren de este. Para mejorar la calidad en las instituciones de educación superior, enfocadas como empresas de servicios, es necesario cumplir con las peticiones de la sociedad, por que ella es la que decide ingresar a la mejor escuela para recibir una educación de calidad. Es por ello que hay muchas universidades privadas, quienes de manera personalizada satisfacen las necesidades de los estudiantes, como horarios flexibles, atención personalizada, carreras cortas para personas que trabajan, etc. entonces es un desafío para las universidades públicas poder competir en este nivel, con una visión más empresarial, donde cumplan con las peticiones de los clientes, compitiendo en cuestión de calidad del servicio.

Como consecuencia de los cambios socioeconómicos y tecnológicos analizados, surge un nuevo paradigma organizacional, y empresarial caracterizado, precisamente por la forma en que aparecen esos cambios, que no aparecen como hasta ahora de manera gradual, y sobre todo predecible, sino de forma compulsiva e inesperada. Por eso si el entorno cambia y lo hace tan bruscamente y de manera tan inesperada, inevitablemente han de hacerlo las estructuras organizacionales, la configuración y diseño del producto o servicio que se ofrece- en el caso educativo será intangible, pero perceptible- las formas de empleo y por supuesto la atención al cliente o usuario. (Tobón, et al, 2006, p.17)

Hoy en día la exigencia por parte de los estudiantes al ingresar a una institución de educación superior es mayor, ellos optan por estudiar en una universidad donde exista calidad y se sientan a gusto con la asistencia que están recibiendo por parte tanto de las autoridades, el personal administrativo, operativo y el docente.

“Un centro educativo de calidad promueve el desarrollo integral de su alumnado en todas las facetas que configuran la persona: corporal, emocional,

intelectual, social y trascendental ". (Sarasola, 2007, p.4.).

El estudiante al salir de la preparatoria, tiene la ilusión de continuar sus estudios y se visualiza en una universidad donde desarrolle todos sus aspectos personales, donde se sienta cómodo durante su estadía, y que sea una escuela de calidad. Él, averigua con sus amigos, y conocidos que universidad le recomiendan para estudiar, ingresa a Internet para saber cuál es la que tiene más prestigio, o que satisface sus necesidades y lee los rankings en las revistas de educación, con el fin de elegir la universidad idónea a lo que él busca.

Por fin se inscribe a la universidad, y llega el alumno confundido por saber si realmente es la mejor escuela donde estudie toda su carrera profesional, o si la licenciatura que eligió es la ideal de la que vivirá toda su vida, sin embargo a lo largo de su estancia y con todo lo que percibe a sus alrededores en la institución de educación superior, espera formarse para ser un profesionista seguro y con herramientas para defenderse en el mundo laboral. Pero necesita estar en una institución superior de calidad donde se sienta placentero, y satisfecho con los servicios que le proporcionan, donde cumplan con sus demandas e inquietudes como cliente.

Según Garbanzo (2007) en los años ochentas y noventas, el tópico de calidad educativa cobra auge en los debates de las instituciones universitarias en América Latina, como consecuencia de las inquietudes y necesidades expresadas por la sociedad, y la demanda que exigían en la actualidad.

Se dice mucho sobre calidad de universidades en todo el mundo, y es así como revistas ó periódicos, han realizado publicaciones anuales acerca del ranking que ocupan las instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional, tal como The times World University Ranking en Estados Unidos donde aparecen las mejores universidades a nivel mundial, los criterios de evaluación se basan en número de publicaciones en revistas arbitradas de circulación internacional, número de citas a los trabajos publicados de sus académicos, número de publicaciones en revistas de alto factor de impacto, número de ex-alumnos galardonados con premios internacionales, premio nobell,

medalla fields, número de académicos galardonados con premios internacionales, número y volumen de contenidos de tipo académico en internet.

En México existe la revista guía universitaria de readers digest, donde se dan a conocer las mejores universidades a nivel nacional. Sin embargo estos rankings no muestran la percepción de calidad por el servicio recibido que tiene los estudiantes de la universidad, durante el periodo escolar, y si ellos están de acuerdo con el servicio que están recibiendo.

A partir de todo este movimiento de la gestión de la calidad en las organizaciones empresariales las universidades han comenzado a hablar de calidad, y lo están haciendo debido a situaciones como las siguientes: 1) aumento de la critica social a la falta de pertinencia de sus programas, 2)escala de investigación, y falta de relevancia de la investigación para resolver los problemas sociales y empresariales, 3)alto grado de ineficiencia y de ineficacia, que lleva a un mal empleo de los recursos que aporta el estado, las empresas y las mismas personas; 4) alto desempleo de sus egresados por la poca pertinencia de los estudios realizados, 5) aumento significativo de la oferta de estudios en educación superior, que genera la posibilidad de que una universidad vea disminuido de forma significativa el número de estudiantes, 6)llegada de universidades extranjeras de gran prestigio, y 7) progresivo aumento de los países en los cuales la financiación estatal esta sujeta a la demostración de impacto de las universidades. (Tobón, et al , 2006, p.60)

En sus trabajos, Arenas & Jaimes (2008) hacen referencia a Cesar Cañón (2007) en las características más importantes en la calidad de la escuela que son: “el liderazgo y orientación por parte del profesor, prácticas de seguimiento, evaluación integral, recursos físicos, bibliográficos, mobiliario y dotación, tecnología, coherencia en las etapas del docente, satisfacción de los estudiantes, vinculación de los egresados, y la publicación y divulgación de los resultados”.

La calidad educativa depende de la cultura, y la formación de los estudiantes, ya que no será lo mismo en estos tiempos la calidad que en otros

años ni en otros lugares, pero es importante considerar rasgos generales en cuestión de calidad educativa para poder medirla a través de parámetros.

Es necesario que las escuelas establezcan los parámetros de calidad ya que los criterios son diferentes a su vez como las mediciones que se realizan. Las escuelas informan a los posibles candidatos a estudiantes cuales son las cualidades que tienen, con el propósito de tenerlos como clientes en un futuro.

“La gestión de la calidad en las universidades implica diseñar, estandarizar, e implementar todas las tareas y procedimientos que garanticen el desarrollo efectivo de las funciones básicas de la institución, teniendo como referente su misión, y las necesidades de la región de acción desde una visión prospectiva enmarcada en las tendencias nacionales e internacionales”. (Arenas & Jaimes, 2008, p.17)

Según Mbawmbaw J., (2008) menciona que en una era de posicionamiento la calidad en el servicio definida por Kotler (2003) es una de las fuentes más prometedoras para crear diferenciación y distinción. Nicholas Murray Butler afirma que los negocios orientados al servicio llevan al éxito, los negocios orientados al beneficio financiero llevan al fracaso. De acuerdo con lo anterior, se reconoce que tanto el valor, la imagen como la calidad del servicio pueden incidir en el desarrollo de la lealtad del público objetivo actual y potencial. Sin embargo, cada institución educativa requiere discriminar partiendo de la base de que existe público objetivo con perfil requerido. En consecuencia, no puede proporcionar la misma atención a todo tipo de público. Y beneficiar con las mejores ofertas a este público requerido es la oportunidad que tiene una institución en acompañarlo a generar y disfrutar su estancia en los espacios universitarios como una experiencia memorable, lo que genera relaciones sólidas durante muchos años y se habla bien de la institución educativa.

Para la institución educativa es de suma importancia tener satisfechos a los clientes, llamados estudiantes porque ellos son quienes retribuirán al crecimiento de la universidad, para que a su vez estos la recomienden a futuros interesados con el fin de que cursen sus estudios en ésta. La escuela está preocupada por que

los usuarios sean fieles a la institución, el desarrollo de la organización, y optimizar los costos. Los estudiantes, tendrán una percepción positiva del servicio, si la institución educativa satisface todas las necesidades del alumno, cubriendo sus exigencias antes, durante y después del servicio.

La percepción de la calidad del servicio por parte del estudiante es de gran interés para las instituciones de educación superior, porque en la actualidad existen más universidades tanto públicas como privadas que compiten por estar certificadas con las normas ISO9000, y ofrecer el mejor servicio de educación pero no saben que es lo que piensan los usuarios al respecto. Las instituciones de educación superior pueden cumplir con ciertos requisitos de documentación sin embargo no conocen si el alumno está de acuerdo con el servicio recibido por parte de la institución, para considerar que se están satisfaciendo las necesidades que éste pide, ya que él es quien decide continuar en esa universidad o cambiarse a otra.

“Los primeros sistemas de evaluación y acreditación de programas académicos ó curriculares y de instituciones surgieron a finales del siglo XIX en los Estados Unidos y en Inglaterra como sistemas privados, debido a la presión que la industria ejerció sobre las universidades en demanda de calidad de los egresados”. (Niño & Herrera, 2006, p.1).

Según Gracia (2007) actualmente existe una demanda social y las universidades, igual que cualquier otro servicio público, han de hacer evidente para la sociedad la calidad de su acción y su gestión, un nuevo contexto como el Nuevo Espacio Europeo de Enseñanza Superior, el derecho de todo usuario o cliente a saber datos y especificaciones sobre la calidad que ofrece la institución en que ingresa y en la que desarrolla su formación y la propia naturaleza de las instituciones universitarias reclama la existencia de procesos externos e internos de evaluación como procedimiento para garantizar la pertinencia, la eficacia y la eficiencia del servicio.

En cuestión de calidad educativa, hay distintos rubros que evaluar, ya que inmiscuye a todos los elementos que rodean a la institución, como los maestros, el

personal administrativo, personal operativo, las instalaciones, la atención, el servicio inmediato, la documentación, los empleadores, los estudiantes, etc.

Para la universidad, la opinión y percepción del estudiante acerca del servicio que esta recibiendo es sumamente importante, por que él es el cliente quien juzga el servicio. Si se ve a la universidad como una empresa, los estudiantes son los usuarios quienes van a la escuela a satisfacer su necesidad de preparación intelectual, con el fin de tener una licenciatura, ejercer su profesión con calidad para cubrir los distintos requerimientos y resolver problemas sociales.

La evaluación de la calidad del servicio en las universidades, es fundamental, para ejercer un control en los procedimientos que se llevan a cabo, y se puedan mejorar o perfeccionar funciones que se realizan mal, debe ser constante, llevar un seguimiento y ser automática. Al momento que surja un problema, actuar de manera inmediata para que los estudiantes queden satisfechos con el servicio.

(...) cuando nos referimos a la evaluación de la calidad de la educación la podemos expresar como un juicio de valor sobre un atributo o un conjunto de atributos acerca de los insumos, procesos, resultados o productos educativos, o de las relaciones entre ellos. Entendida de este modo, la calidad requiere un juicio valorativo que viene dado por la evaluación. La evaluación es lo que nos permite calificar lo adecuado, lo bueno, lo malo, etc. de los atributos de la educación. De esta manera, la palabra calidad adquiere un sentido descriptivo. Por lo tanto, es importante hacer la distinción entre calidad y evaluación, pues mientras la calidad de la educación implica un proceso de mejora continuo sobre sus elementos, también requiere necesariamente de la evaluación. (Garduño, 1999, p.5).

En la escuela, la evaluación de la calidad del servicio se realiza de distintas maneras, como puede ser por medio de encuestas de satisfacción de estudiantes, evaluación de los docentes, número de usuarios atendidos por día, encuesta de percepción de la calidad del servicio, buzón de sugerencias, acreditación de los programas de licenciatura, documentación, número de egresados, etc.

Cabe mencionar que no todas las instituciones de educación superior en México públicas ó privadas, cumplen con los requerimientos de calidad, y ningún tipo de certificación por algún organismo acreditador u organización como lo son CONACYT (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología), ISO9000, CIEES (Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior A.C.), COPAES (Consejo para la acreditación de la Educación Superior A.C.), CONAET (Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística A.C.), CACECA (Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración) entre otros.

“La evaluación educativa se considera un pilar de las políticas actuales de la educación superior, ya que forma parte de los procesos de planeación impulsados por los programas de los organismos del gobierno federal vinculados al sector educativo, con el sesgo mencionado anteriormente derivado de su asociación con aspectos financieros.” (Rueda, 2006, p.3.).

“En algunas universidades, las instancias encargadas de la operación del proceso de evaluación dan a conocer los resultados a directivos y docentes, mientras que en otras los resultados se ponen a disposición de toda la comunidad escolar. Se presenta la convivencia de estrategias diversas al interior y entre universidades (...)” (Rueda, 2006, p.6.).

Existe la necesidad por parte de docentes, cuerpos colegiados y cuerpos docentes que participen en la elaboración de instrumentos de evaluación de la institución para mejorar la calidad, conociendo el punto de vista de cada uno de los miembros. También es indispensable conocer las necesidades que demandan los estudiantes, para que con ayuda de sus aportaciones, sirvan para crear un instrumento que realice las mediciones de la calidad del servicio de acuerdo a lo que ellos piden. Conocer las características que los usuarios requieren en el servicio, para saber al momento de realizar la evaluación si se cumple con lo que los alumnos solicitan.

Actualmente parece que la influencia de las expectativas del alumnado sobre el profesorado y el proceso de enseñanza-aprendizaje va en aumento. Ello

se deriva de las acciones que las universidades están realizando para establecer un sistema de evaluación de la calidad del servicio que ofrecen. Entre los aspectos evaluados se encuentra la labor docente y en ésta, una de las fuentes de información de más peso son los alumnos. Teniendo en cuenta esto, podemos decir que el profesorado está más condicionado por lo que el alumnado percibe de él y su actuación, y considera más las percepciones y expectativas de él. (Pichardo, M. et al. 2007, p. 3.).

En el trabajo de Rueda (2006) indica que los cuestionarios de opinión para los estudiantes acerca de la evaluación de la docencia, se han usado en los últimos años en México ya que es una estrategia para conocer si realmente el estudiante está satisfecho con el servicio prestado por parte del docente.

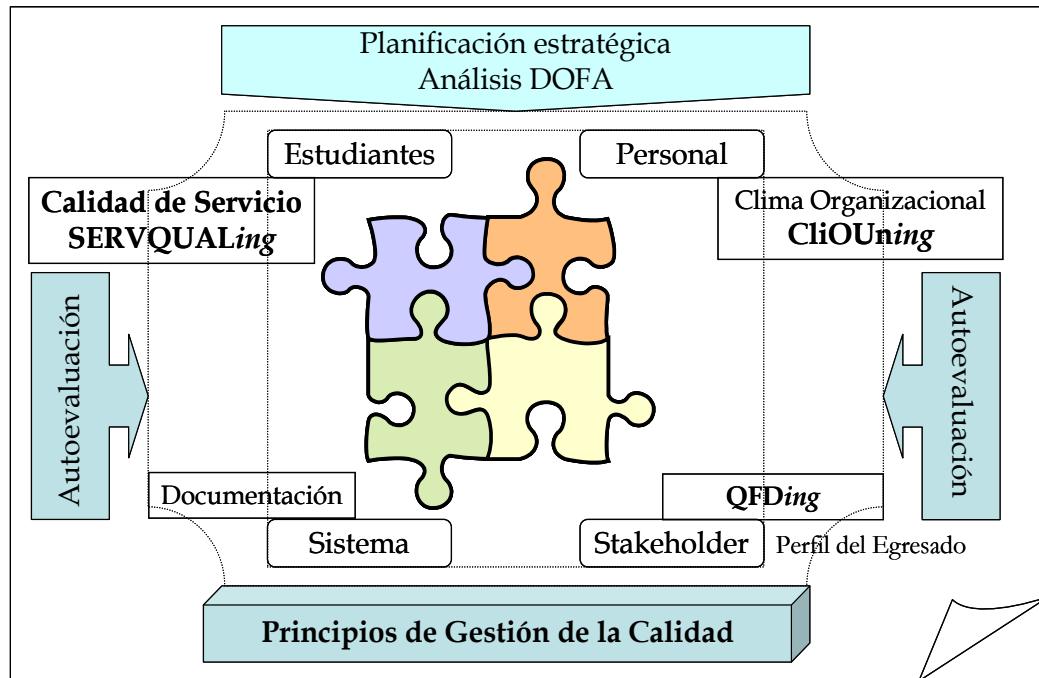
Es importante reiterar que las instituciones de educación superior realizan certificaciones por organismos u organizaciones mencionadas anteriormente, en cuestión de evaluación de requisiciones de documentación de la escuela, de los maestros, o del personal administrativo, sin embargo las universidades públicas se han despreocupado en el aspecto de evaluar la percepción de la calidad del servicio por parte de los estudiantes. No saben lo que piensan los alumnos a partir de recibir el servicio por el personal de la institución, si están de acuerdo con la apariencia de las instalaciones de la escuela, o si el servicio que les brindan es de manera inmediata, etc.

Una estrategia para incrementar la calidad en estas instituciones es satisfacer la demanda de servicio de los alumnos, con el fin de cumplir con esa parte donde la empresa tiene que satisfacer a su cliente, y haciendo hincapié al mundo cambiante que se vive en la actualidad con la globalización, para que el día de mañana la universidad pública sea reconocida como una institución de buena calidad recomendada por los estudiantes, como clientes satisfechos.

1.4.1. El Modelo de Gestión de la Calidad Educativa [GECEing].

El *Modelo de Gestión de la Calidad Educativa [GECEing]* fue desarrollado por Mejías (2005) como parte de los trabajos llevados a cabo en el Grupo de

Investigación en Gestión de la Calidad, en la Universidad de Carabobo de Venezuela. Mejías (2005) plantea a partir de investigaciones previas y con el respectivo fundamento teórico y enfoque científico, un modelo formado por cuatro componentes, alineados a su vez a los principios de la gestión de la calidad [ISO, 2000], particularmente el enfoque sistémico, la satisfacción al cliente y el análisis de datos para la toma de decisiones.



Modelo de Gestión de Calidad Educativa Universitaria

Fuente: Mejías, 2006.

Cada uno de los cuatro componentes, responde a diferentes actores quienes le dan vida al modelo, así la CS mide la satisfacción al cliente, el CO la satisfacción del personal, el Despliegue de la Función de la Calidad Educativa responde a las necesidades de los empleadores y demás partes interesadas (stakeholder), mientras que el cuarto componente responde a las necesidades de documentación del sistema de gestión de la calidad.

Cada uno de tres primeros componentes se va a apoyar un instrumento de medición, a saber: *SERVQUALing*, *CLIOUNing*, *QFDEing*, mientras que la documentación será el soporte del cuarto componente; los instrumentos de autoevaluación permitirían el control y el seguimiento que puede a su vez estar

respaldado o completado con un Sistema de Indicadores de Gestión.

Como punto de partida (arriba), el modelo plantea la iniciativa de generar el proceso de planificación estratégica, cuyo análisis organizacional y del entorno DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas) permitiría mantener dicho proceso en constante búsqueda de la mejora continua. De nuevo, un Sistema de Indicadores de Gestión (SIGing) sería el perfecto semáforo para el control y seguimiento pertinente y oportuno.

El modelo GECEing para la Gestión de la Calidad Educativa Universitaria constituye una generalización del modelo SERVQUALing planteado inicialmente por Mejías (2005^a) para evaluar la calidad de los servicios en los estudios universitarios de **licenciatura**.

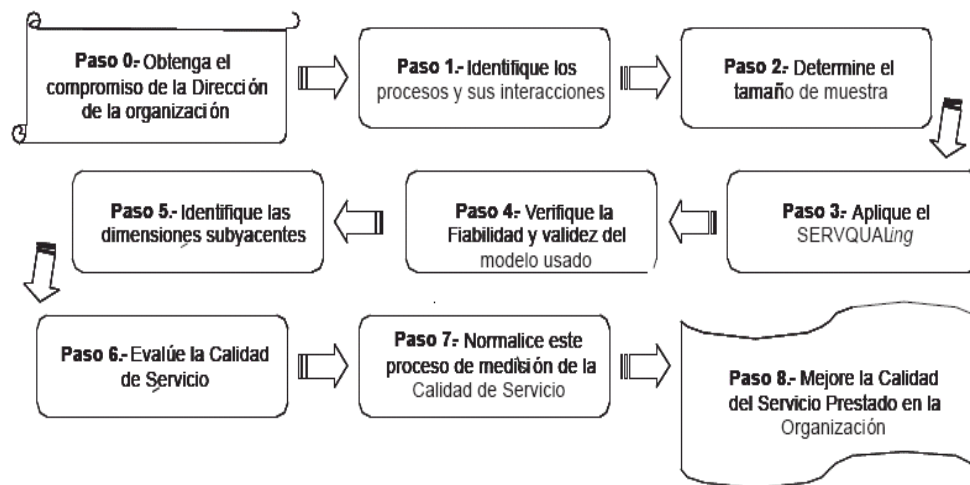


Figura 1. - Modelo para medir la Calidad de los Servicios en los Estudios Universitarios de Postgrado

Fuente: Mejías, 2005.

A los instrumentos asociados al Modelo GECEing se les realizaron los respectivos análisis de fiabilidad y validez, con apoyo de métodos estadísticos multivariantes, por parte de un equipo multidisciplinario.

El instrumento SERVQUALing, por una parte, tiene como soporte teórico el modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) del cual es una aplicación al sector educativo universitario, cuya adaptación fue realizada tomando en cuenta

investigaciones subsecuentes a la propuesta original.

El instrumento *CLIOUNing*, por otra parte, es una adaptación del modelo planteado por Stringer (2002), cuyos antecedentes se remontan a la aparición del término CO en el trabajo de Litwin y Stringer (1968). Además de los ya señalados, se consideraron modelos alternativos, pero que en todo momento partieron de la propuesta original de Litwin y Stringer (1968).

Así, la metodología *QFDing*, es una adaptación de la técnica QFD (despliegue de la función de la calidad, por sus siglas en inglés) desarrollada por Akao en 1972, la cual es una práctica para diseñar procesos en respuesta a las necesidades del cliente. En el contexto universitario el *QFDing* puede ayudar a los responsables de los diferentes programas en el proceso de actualización de los perfiles de los egresados desarrollando sus características a partir de la voz de sus clientes: los empleadores y demás partes interesadas.

Los instrumentos para la autoevaluación usados en el modelo *GECEing*, fueron diseñados a partir de los requerimientos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001: 2000, El premio Baldrige, y el modelo EFQM, por considerar los autores que cumplían con criterios previamente establecidos de acceso, aplicación en el sector educación y factibilidad para adaptar instrumentos de evaluación. Todos los instrumentos para la autoevaluación fueron diseñados bajo el enfoque cuantitativo, lo cual permite el análisis de la información generada usando métodos estadísticos multivariados.

Capítulo 2. Metodología.

2.1. Descripción del problema de estudio.

Estudio de caso, paradigma epistemológico cuantitativo, Hipotético Deductivo. Es un estudio descriptivo correlacional. Este, es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica.

El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

El proyecto presentado, catalogado como Factible, comprende las etapas generales de diagnóstico, planteamiento y fundamento teórico de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre viabilidad y realización del proyecto; así como su desarrollo, ejecución y evaluación tanto del proceso como de sus resultados. Por otro lado, se requerirá adicionalmente de la Investigación de campo, para el análisis del problema presentado, con el propósito de describirlo, interpretarlo, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicando sus causas y efectos, haciendo uso de enfoques de investigación conocidos.

2.1.1. Universo.

La población total de alumnos de la Facultad de Ciencias humanas, de la UABC, campus Mexicali, es de 2258 estudiantes de las distintas carreras como son lic. en ciencias de la comunicación, lic. en psicología, lic. en sociología, y lic. en ciencias de la educación.

2.1.2. Muestra.

Aún cuando se trata de un estudio de caso, por cuanto se está analizando un sistema de gestión, en este caso de los Programas de Licenciatura de la FCH-UABC, no se puede hablar de manera general al plantear el modelo, de población y muestra ya que esta constituye precisamente el sujeto de estudio; no obstante, para la aplicación de los instrumentos que caracterizaran las llamadas

megavARIABLES o componentes del modelo, se requerirá del diseño de muestras representativas de las poblaciones bajo estudio. Se presentan las características de las muestras a utilizar. Ver tabla 2.1. Vale la pena destacar que dado las condiciones del estudio se utilizarían un muestreo de tipo no probabilística por conveniencia de la investigadora. Los instrumentos a aplicar forman parte del modelo propuesto, sin embargo se requiere su adaptación a las condiciones particulares de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. Se incluyen los instrumentos de la investigación, que consisten en encuesta escala tipo Likert, los cuales permitirían el análisis de los datos generados mediante el uso de métodos estadísticos multivariantes. Se mencionan los criterios de inclusión, exclusión y eliminación de la muestra. Ver tabla 2.2. Se operacionalizan las variables, con su definición conceptual y operacional de cada una de ellas. Ver tabla 2.3.

Tabla 2.1. Características de la muestra.

Variable	Población	Muestra
Calidad de Servicio Percibida	Estudiantes de los programas de estudio (N= 2258)	n=473

Tabla 2.2. Criterios de la muestra.

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión	Criterios de eliminación
Alumnos de las licenciaturas de educación, psicología, sociología, y comunicación.		Sujetos que entregaron encuestas incompletas

Tabla 2.3. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	ELEMENTOS TANGIBLES
Definición conceptual	Apariencia de las instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de Comunicación.
Definición operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala de Likert que tiene 5 opciones de respuesta. 5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3=Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, 2=De acuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo
Indicador	<p>1.- La institución cuenta con los equipos (cómputo, talleres, etc.) actualizados.</p> <p>2.- Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas.</p> <p>3.- El personal de la Institución tiene apariencia limpia y alineada.</p> <p>4.- Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.</p>
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos
VARIABLE	CONFIABILIDAD
Definición conceptual	Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de Forma Fiable y Cuidadosa.
Definición operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala de Likert que tiene 5 opciones de respuesta. 5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3=Ni de acuerdo

	Ni en desacuerdo, 2=De acuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo
Indicador	<p>5.- Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.</p> <p>6.- Cuando tengo un problema en la Institución muestran interés en solucionármelo.</p> <p>7.- El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez.</p> <p>8.- El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido.</p> <p>9.- El personal de la Institución mantiene sus expedientes sin errores.</p>
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos
VARIABLE	CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Definición conceptual	<p>Disposición y Voluntad del Personal de la Institución para ayudar al Estudiante y Proporcionar el Servicio.</p> <p>Indicador: Institución comunica la conclusión del servicio</p>
Definición operacional	<p>Se medirá la percepción de esta variable con una escala de Likert que tiene 5 opciones de respuesta. 5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3=Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, 2=De acuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo</p>
Indicador	10.- El personal de la Institución te

	<p>comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.</p> <p>11.- El personal de la Institución te ofrece servicio puntual.</p> <p>12.- El personal de la Institución esta dispuesto a ayudarte.</p> <p>13.- El personal de la Institución se encuentra disponible para atenderte.</p>
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos
VARIABLE	SEGURIDAD.
Definición conceptual	Conocimientos y atención Mostrados por el Personal de la Institución y sus Habilidades para inspirar Credibilidad y Confianza.
Definición operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala de Likert que tiene 5 opciones de respuesta. 5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3=Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, 2=De acuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo
Indicador	<p>14.- El comportamiento del personal de la Institución te inspira confianza.</p> <p>15.- Te sientes seguro en los trámites realizados con la Institución</p> <p>16.- El personal de la Institución es amable contigo.</p> <p>17.- El personal tiene conocimientos</p>

	suficientes para responder tus preguntas.
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos
VARIABLE	EMPATÍA
Definición conceptual	Atención individualizada que Ofrece la Institución a los Estudiantes.
Definición operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala de Likert que tiene 5 opciones de respuesta. 5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3=Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, 2=De acuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo
Indicador	<p>18.- El personal de la Institución te da una atención individualizada.</p> <p>19.- La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes.</p> <p>20.- La Institución cuenta con el personal que le ofrece una atención personalizada.</p> <p>21.- El personal de la Institución se preocupa por los intereses de los estudiantes.</p> <p>22.- El personal de la Institución comprende las necesidades de sus estudiantes.</p>
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos

VARIABLE	SERVICIO EFICAZ
Definición conceptual	Conocimientos, habilidades, disposición y atención Mostrados por el Personal de la Institución para inspirar Credibilidad, y Confianza
Definición operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala de Likert que tiene 5 opciones de respuesta. 5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3=Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, 2=De acuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo
Indicador	<p>12.- El personal de la Institución esta dispuesto a ayudarte.</p> <p>13.- El personal de la Institución se encuentra disponible para atenderte.</p> <p>14.- El comportamiento del personal de la Institución te inspira confianza.</p> <p>15.- Te sientes seguro en los tramites realizados con la Institución</p> <p>16.- El personal de la Institución es amable contigo.</p> <p>17.- El personal tiene conocimientos suficientes para responder tus preguntas.</p>
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos
VARIABLE	COMPROMISO CON LA EFICIENCIA
Definición conceptual	Habilidad y disposición para ejecutar el Servicio Prometido de Forma Fiable y

	Cuidadosa.
Definición operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala de Likert que tiene 5 opciones de respuesta. 5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3=Ni de acuerdo Ni en desacuerdo, 2=De acuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo
Indicador	<p>5.- Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.</p> <p>6.-Cuando tengo un problema en la Institución muestran interés en solucionármelo.</p> <p>7.- El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez.</p> <p>8.- El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido.</p> <p>9.- El personal de la Institución mantiene sus expedientes sin errores.</p> <p>10.- El personal de la Institución te comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.</p> <p>11.- El personal de la Institución te ofrece servicio puntual.</p>
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos

2.2. Descripción del instrumento de medición.

Se utilizará un instrumento de medición, versión modificada del SERVQUAL, que contempla cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad y Empatía. En este modelo propuesto, se plantea una visión global del proceso de medición de la calidad del servicio que va más allá del uso y el análisis de la encuesta SERVQUALing desarrollada por Mejías, para incluir el mejoramiento continuo de dicho proceso. Ver anexo 1.

Se pretende enfatizar en la validación del instrumento para futuras aplicaciones en el sector universitario. Se determinarán las dimensiones subyacentes a la calidad del servicio prestados en el programa bajo estudio, mediante el uso de métodos estadísticos multivariados como el método de componentes principales y el análisis de factores.

Capítulo 3. Análisis y resultados.

3.1. Estrategias para la recolección de información.

Se realizaron encuestas en la Facultad de Ciencias Humanas, UABC, campus Mexicali, a la muestra representativa de las carreras de licenciatura. Durante el mes de marzo se aplicaran encuestas a los estudiantes de las diferentes carreras, y semestres. Se distribuirá la aplicación de encuestas de acuerdo a la muestra representativa en los distintos semestres de licenciatura. Los horarios de aplicación serán en los recesos de las primeras horas de clases, tanto del turno matutino como vespertino, con la finalidad de recopilar toda la información necesaria.

3.2. Captura de la información.

El plan para analizar los datos, será mediante el procesamiento de los datos de las encuestas, ingresándolos en el paquete estadístico SPSS 17, para así obtener los resultados correspondientes y sus respectivas graficas.

3.3. Resultados esperados.

Se esperan obtener resultados confiables en relación a definir la relación entre las percepciones de los estudiantes de licenciatura de la calidad del servicio educativo universitario recibido y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo, en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010.

3.4. Descripción de los resultados.

Se obtuvieron resultados confiables en la definición de la relación entre las percepciones de los estudiantes de licenciatura de la calidad del servicio educativo universitario recibido y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo, en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1. Una vez obtenido el procesamiento de los resultados, por medio de las medidas estadísticas se detectaron los puntos de mejora para la facultad, con el fin de aumentar la calidad del servicio, y lograr que mejore el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Se obtuvieron las dimensiones latentes de la percepción de la calidad del servicio, utilizando la técnica de estadística multivariable de análisis factorial, reducción de factores, apoyados en el modelo de regresión múltiple, análisis de componentes principales y con la técnica de rotación VARIMAX.

3.4.1. Interpretación y análisis de resultados.

El instrumento utilizado SERVQUALING, conservó las 22 ítems, con una confiabilidad de 0.935 alpha de cronbach, pero reorganizándose en las dimensiones subyacentes. Se confirmaron las dimensiones teóricas de Elementos Tangibles, y empatía, se obtuvieron las dimensiones subyacentes que son servicio eficaz y compromiso con la eficiencia.

El análisis factorial es una técnica de reducción de datos que sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de variables (Pardo y Ruiz, 2002; Visauta y Martoni, 2003; Lévy y Varela, 2003). Este análisis, parte de la Matriz de Correlaciones, la cual presenta los coeficientes de correlación entre cada par de variables, y es generada por el SPSS a partir de los datos obtenidos por la encuesta; para que el mismo sea pertinente es conveniente que la matriz de correlación contenga grupos de variables que correlacionen fuertemente entre si; una matriz próxima a una matriz identidad indica que el análisis de factores de factores conducirá a una solución deficiente. El valor del determinante, estadístico presentado por el SPSS adjunto a esta matriz, es de 1.07E-005, el cual es un excelente dato desde el punto de vista de la idoneidad del análisis, ya que cuando las variables de una matriz están linealmente relacionadas, el valor del determinante se aproxima a cero, lo que significa que el análisis de factores es una técnica adecuada para analizar esas variables. Se calcularon para cada caso, las *medidas de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin*, o KMO, y las *medidas de esfericidad de Bartlett*. . El estadístico KMO compara los coeficientes de correlación parcial entre variables; si estos son muy pequeños, la relación entre cada par de variables se debe o puede ser explicada por el resto y por tanto sería adecuado llevar a cabo un análisis de factores de los datos. Por su parte la medida de Bartlett, se utiliza para verificar si la matriz de correlación es una matriz identidad, y cuanto mayor sea y por lo tanto menor el grado de significación, es mejor la adecuación de los datos para el análisis.

El estadístico KMO arrojó un valor de 0,948, lo que quiere decir que hay factores que relacionan a los datos y que puede utilizarse el análisis de factores. El valor arrojado para las prueba de Bartlett fue de 5124.624, con un nivel de significación de 0.000, por lo que fue una evidencia de que el modelo de factores era adecuado para explicar los datos.

Tabla 3.1. Rotación de factores.

Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
1La institución cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, etc.) actualizados.					
2Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.					.572
3El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada.					
4Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.					
5Cuando el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	.652				
6Cuando tengo un problema en la institución muestran interés en solucionármelo.	.709				
7El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez.	.711				
8El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido.	.674				
9El personal de la institución mantiene sus expedientes sin errores.	.613				

10El personal de la institución te comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.	.663				
11El personal de la institución te ofrece un servicio puntual.	.729				
12El personal de la institución se encuentra disponible para ayudarte.	.734				
13El personal de la institución se muestra disponible para atenderte.	.757				
14El comportamiento del personal de la institución te inspira confianza.	.733				
15Te sientes seguro en los trámites realizados con la institución.	.693				
16El personal de la institución es amable contigo.	.716				
17El personal tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas.	.706				
18El personal de la institución te da una atención personalizada.	.637				
19La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes.	.608				
20La institución cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada.	.721				
21El personal de la institución se preocupa por los intereses de los estudiantes.	.765				
22El personal de la institución comprende las necesidades de sus estudiantes.	.746				
Extraction Method: Principal Component Analysis.					
a. 5 components extracted.					

Tabla 3.2. Correlación de calidad del servicio con cada una de las dimensiones.

		CALSER4
CALSER4	Pearson Correlation	1.000
	Sig. (2-tailed)	
	N	473.000
SERVEFIC2	Pearson Correlation	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	473
COMPEFIC2	Pearson Correlation	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	473
EMPATIA	Pearson Correlation	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	472
ELTANG	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	473

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tai

Tabla 3.3. Estadística descriptiva de la dimensión servicio eficaz y sus afirmaciones

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
12El personal de la institucion se encuentra disponible para ayudarte.	473	1	6	3.17	1.085
13El personal de la institucion se muestra disponible para atenderte.	473	1	6	3.05	1.070
14El comportamiento del personal de la institucion te inspira confianza.	473	1	5	3.05	1.087
15Te sientes seguro en los tramites realizados con la institucion.	472	1	5	3.19	1.154
16El personal de la institucion es amable contigo.	473	1	5	3.12	1.192
17El personal tiene conocimientos suficientes para responder a tus preguntas.	471	1	5	3.26	1.079
Valid N (listwise)	470				

Tabla 3.4. Estadística descriptiva de la dimensión compromiso con la eficiencia y sus afirmaciones.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
5 Cuando el personal de la institucion promete hacer algo en cierto timepo, lo hace.	473	1	5	2.98	1.066
6 Cuando tengo un problema en la institucion muestran interes en solucionarmelo.	472	1	5	2.78	1.131
7 El personal de la institucion realiza bien el servicio desde la primera vez.	471	1	5	2.98	1.053
8 El personal de la institucion concluye el servicio en el timepo prometido.	471	1	5	3.12	1.032
9 El personal de la institucion mantiene sus expedientes sin errores.	470	1	5	2.98	1.099
10 El personal de la institucion te comunica cuando concluire el servicio ofrecido.	473	1	5	3.07	1.080
11 El personal de la institucion te ofrece un servicio puntual.	471	1	6	3.00	1.061
Valid N (listwise)	465				

Tabla 3.5. Estadística descriptiva de la dimensión empatía y sus afirmaciones.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
18 El personal de la institucion te da una atencion personalizada.	471	1	6	3.26	1.113
19 La institucion tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes.	471	1	6	3.26	1.270
20 La institucion cuenta con personal que te ofrece una atencion personalizada.	472	1	6	3.11	1.121
21 El personal de la institucion se preocupa por los intereses de los estudiantes.	472	1	5	3.02	1.101
22 El personal de la institucion comprende las necesidades de sus estudiantes.	471	1	5	3.06	1.159
Valid N (listwise)	469				

Tabla 3.6. Estadística descriptiva de la dimensión elementos tangibles y sus afirmaciones.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1La institucion cuenta con equipos (computos, laboratorios, etc.) actualizados.	473	1	5	3.56	1.101
2Las instalaciones físicas de la institucion son visualmente atractivas.	472	1	5	2.82	1.084
3El personal de la institucion tiene apariencia limpia y alineada.	472	1	6	3.60	1.011
4Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.	473	1	5	3.10	1.022
Valid N (listwise)	471				

Tabla 3.7. Estadística descriptiva de todas las dimensiones y sus afirmaciones.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SERVEFIC2	473	1.00	5.00	3.1395	.88057
COMPEFIC2	473	1.00	5.00	2.9874	.81307
EMPATIA2	472	1.00	5.00	3.1409	.93081
ELTANG	473	1.00	5.00	3.2685	.71960
CALSER4	473	1.25	4.86	3.1340	.69812
Valid N (listwise)	472				

3.4.2. Medición obtenida de la percepción de la calidad del servicio.

La media general de la calidad del servicio en la educación superior fue de 3.14, significa que la Percepción de los estudiantes en la satisfacción del servicio educativo impartido en la FCH, UABC campus Mexicali, no están de

acuerdo ni en desacuerdo (indiferencia) con las dimensiones de la calidad como servicio eficaz, compromiso con la eficiencia, empatía, y elementos tangibles. Ver tabla 3.7.

La media general de Servicio eficaz fue de 3.13, significa que la Percepción de los estudiantes es que no están de acuerdo ni en desacuerdo (indiferencia) con los Conocimientos, habilidades, disposición y atención Mostrados por el Personal de la Institución para inspirar Credibilidad, y Confianza. Ver tabla 3.7.

La media general de Compromiso con la eficiencia fue de 2.98, significa que la Percepción de los estudiantes es que no están de acuerdo ni en desacuerdo (indiferencia) con la Habilidad y disposición para ejecutar el Servicio Prometido de Forma Fiable y Cuidadosa. Ver tabla 3.7.

La media general de Empatía fue de 3.14, significa que la Percepción de los estudiantes es que no están de acuerdo ni en desacuerdo (indiferencia) con la Atención individualizada que Ofrece la Institución a los Estudiantes. Ver tabla 3.7.

La media general de Elementos tangibles fue de 3.26 significa que la Percepción de los estudiantes es que no están de acuerdo ni en desacuerdo (indiferencia) con la Apariencia de las instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de Comunicación. Ver tabla 3.7.

3.4.3. Desarrollo de prueba de hipótesis.

1.- La magnitud de la percepción de la dimensión elementos tangibles, de la calidad del servicio educativo universitario, es satisfactoria, es decir se esta de acuerdo con ella.

Se rechaza la hipótesis, por que la media general de elementos tangibles fue de 3.2685, significa que el estudiante no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la percepción de esta dimensión

2.- La magnitud de la percepción de la dimensión confiabilidad, de la calidad del servicio educativo universitario, es satisfactoria, es decir se esta de acuerdo con ella.

3.- La magnitud de la percepción de la dimensión capacidad de respuesta, de la calidad del servicio educativo universitario, es satisfactoria, es decir se esta de acuerdo con ella.

4.- La magnitud de la percepción de la dimensión seguridad, de la calidad del servicio educativo universitario, es satisfactoria, es decir se esta de acuerdo con ella.

Se rechazan la hipótesis 2,3, y 4 por que no se confirmaron en la rotación de factores, pero a su vez sus afirmaciones se reorganizaron en las dimensiones: servicio eficaz, el cual se obtuvo una media de 3.13, y compromiso con la eficiencia, con una media de 2.98, significa que el alumno no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio que recibe en estas 2 dimensiones.

5.- La magnitud de la percepción de la dimensión empatía, es satisfactoria, es decir se esta de acuerdo con ella.

Se rechaza esta hipótesis, por que la media general de esta dimensión fue de 3.14 se interpreta como no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo el estudiante en la percepción de la calidad del servicio educativo.

3.4.4. Discusión de resultados.

Se confirmó que el instrumento servqualing con sus 22 ítems es confiable (coeficiente alpha de cronbach 0.935) para medir la percepción de la calidad del servicio educativo.

La hipótesis general “La percepción de la calidad del servicio educativo está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo de los estudiantes de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas

(FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1", se rechazó de manera parcial, se ratificaron solo dos de sus dimensiones teóricas (elementos tangibles, y empatía), y los indicadores se reorganizaron en dos nuevas dimensiones subyacentes propias de la FCH que son: servicio eficaz y compromiso con la eficiencia, en este caso confiabilidad, seguridad, y capacidad de respuesta no se expresaron como lo dice la teoría de Parasuraman y Mejías.

Si se confirmó que cada un de las dimensiones están correlacionadas de manera significativa con la percepción general del servicio educativo universitario.

Capítulo 4. Conclusiones y Recomendaciones.

4.1. Conclusiones.

1.- El propósito de esta investigación fue analizar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia de la asociación de cada una de las dimensiones que integran la calidad del mismo: Se partió de las dimensiones teóricas de Parasuraman y Mejías (Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía), se obtuvieron a través de el análisis de factores las dimensiones empíricas de: Servicio eficaz, compromiso con la eficiencia, empatía y elementos tangibles, de los estudiantes de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) campus Mexicali, durante el periodo escolar 2010-1.

2.- Se analizó la correlación de cada una de las dimensiones con la media general de la calidad del servicio, obteniéndose los siguientes coeficientes de correlación de Pearson y su significancia.

Servicio Eficaz, $r=0.894$, $p=0.000$; compromiso con la eficiencia $r=0.865$, $p=0.000$, empatía $r=0.860$, $p=0.000$, y elementos tangibles $r= 0.697$, $p=0.00$. Ver tabla 3.2.

3.- Para ello se aplicó el instrumento SERVQUALING del cual se obtuvo una confiabilidad alpha de Cronbach de 0.935. Con los datos obtenidos se realizó un análisis factorial, rotación de factores VARIMAX con el fin de obtener las dimensiones subyacentes, empíricas, de la percepción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes, confirmándose 2 dimensiones teóricas: Elementos tangibles, y Empatía, propuestas por Parasuraman y Mejías, obteniéndose 2 dimensiones subyacentes: Servicio Eficaz, y compromiso con la eficiencia. Ver tabla 3.1.

4.- Se establece la afirmación en este estudio que existe una correlación de la media general en el servicio, con las dimensiones empíricas que son: Servicio eficaz, compromiso con la eficiencia, empatía y elementos tangibles.

5.- La percepción de la calidad del servicio educativo de los estudiantes, obtuvo una media de 3.13 la cual significa que el estudiante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la percepción general de la calidad de dicho servicio.

6.- La misma interpretación se da a la medición de cada una de sus dimensiones empíricas.

4.2. Recomendaciones.

Se recomienda que las próximas investigaciones se realicen en instituciones de educación superior, de áreas diferentes a las ciencias humanas, con la finalidad de reiterar la utilidad del instrumento SERVQUALING en la medición de la percepción de la calidad del servicio por parte del estudiante, así como en otros contextos geográficos y culturales.

ANEXO 1.
ENCUESTA SERVQUALING.
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
Campus Mexicali

A L U M N O S

Género: M___ F___ Edad: _____ Carrera: _____
 Tipo de plan de estudios: _____ Escolarizado _____ Semiescolarizado _____
 Etapa: Básica _____ Disciplinaria _____ Profesional _____
 Trabajo (laboral): Menos de medio tiempo: _____ Medio tiempo: _____ Tiempo completo: _____

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO UNIVERSITARIO.

En la búsqueda de oportunidades de mejora continua, se te solicita nos ayudes a conocer la opinión que tienes sobre nuestra institución, respondiendo a este cuestionario, evaluando cada aseveración en una escala del 1 al 5. Siendo **1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.**

	1	2	3	4	5
En la Facultad de Ciencias Humanas:					
1. La institución cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, etc.) actualizados.					
2. Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.					
3. El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada.					
4. Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.					
5. Cuando el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6. Cuando tengo un problema en la Institución, muestran interés en solucionármelo.					
7. El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez.					
8. El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido					
9. El personal de la institución mantiene sus expedientes sin errores					
10. El personal de la institución te comunica cuando concluirá el servicio ofrecido.					
11. El personal de la institución te ofrece un servicio puntual.					
12. El personal de la institución está dispuesto a ayudarte.					
13. El personal de la institución se encuentra disponible para atenderte.					
14. El comportamiento del personal de la institución te inspira confianza.					
15. Te sientes seguro en los trámites realizados con la institución.					
16. El personal de la institución es amable contigo.					
17. El personal tiene conocimientos suficientes para responder tus preguntas.					
18. El personal de la Institución te da una atención individualizada.					
19. La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes.					
20. La institución cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada.					
21. El personal de la institución se preocupa por los intereses de los estudiantes.					
22. El personal de la institución comprende las necesidades de sus estudiantes.					

REFERENCIAS

Arenas, A. & Jaimes, B. (2008). Calidad y competencias: propuesta de un modelo educativo en educación superior. *UIS Ingenierías*, Vol. 7, p87-103.

Buttle, F. (1996). Servqual: Review, critique, research agenda, *European Journal of Marketing*. Vol.30, No. 1, pp.8-32.

Cantú, H. (2006). Desarrollo de una cultura de calidad. México: Ed. Mc Graw-Hill.

Diccionario de la real academia española (2009), 13ª ed. Editorial Larousse, México.

El diccionario de la real academia española (2001) 22ª. Ed., Editorial Espasa Calpe, Madrid.

Garbanzo, M. (2007). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Revista Educación*, Vol. 31(2), p11-27.

Gracia, B. (2007). La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. *Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios*, vol. 22, p55-77.

Larrea P. (1991). Calidad de servicio. España: Editorial Díaz de Santos, p.251.

Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete (2004), Administración de servicios, Editorial Prentice hall, México A Y B

Mbawmbaw J., (2008), Elementos del posicionamiento asociados a la percepción del público objetivo actual y potencial de universidades privadas de la ciudad de México, *Revista de investigación de la Universidad de Simón Bolívar*, 7, 37-44.

Mejías, A., Reyes, O. y Arzola, M. (2005). Medición del clima Organizacional en instituciones de educación superior. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, 10 (38), 55-61.

Mejías, Reyes, Maneiro (2006), Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. Investigación y ciencia, enero-abril, vol 14, numero 034, Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes México, pp 36-41

Mejías, A., (2006). El Modelo de Gestión de la Calidad Educativa (GECEING), Tesis doctoral, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Miranda González. et al. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Ed. Delta Publicaciones Universitarias. Madrid.

Niño & Herrera. (2006). Tendencias en la autoevaluación y acreditación de programas curriculares e instituciones. Revista colombiana de física, vol 38, no. 1. Bogota, Colombia.

Pichardo, M. et al. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación, Revista Electrónica de Investigación Educativa Vol. 9, No. 1, p3-16.

Rueda, M. (2006). La evaluación de la relación educativa en la universidad. Revista Electrónica de Investigación Educativa, Vol. 6, No. 2, P.3.

Santos M. (2004), En clave de calidad: Hacia el éxito escolar, Instituto Superior de formación del Profesorado, 223.

Sarasola, M. (2007). Estándares de la calidad pedagógica en el marco del proyecto de calidad integrado. Cuadernos del claeh; vol. 29, p71-101, 31p

Setó D. (2004) De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente, (1ª. Ed.), Madrid, ESIC.

Tobón, S. et al. (2006). Competencias, calidad y educación superior, Bogotá, Colombia, Cooperativa Editorial Magisterio.

BIBLIOGRAFIA

Aft, C. (2002). Evaluating Higher Education Programs in Quality. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

American Society for Quality (2002). ASQ Z1.11-2002. Quality Assurance Standard-Guidelines for the application of ANSI/ISI/ASQ Q9001-2000 to Education and Training Institutions. Milwaukee, USA.

Arter, D. (2003). Auditorias de Calidad para mejorar la productividad, Tercera Edición. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Asubonteng, P.; McCleary, K.; & Swan, J. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. The Journal of Services Marketing. Vo. 10 No. 6, 1996. Pp. 61-81.

Badía, A. [2002]: Calidad, modelo ISO 9001 versión 2000. Ediciones Deusto.

Baldrige National Quality Program (2005). "Education criteria for performance Excellence". National Institute of standards and technology.

Beltrán Jaramillo, M. (1999). INDICADORES DE GESTIÓN, 3R Editores Ltda.. Primera Edición, Febrero de 1999. Bogotá, Colombia.

Berzosa, B., Cámara, L. y Correa, E. (2005): La Gestión de la Calidad, Guía para la adaptación del Modelo EFQM de Excelencia a entidades no lucrativas que prestan servicios de inserción sociolaboral. Cideal. eBook.

Blazey, M. Davison, K. & Evans, J. (2003). Insights to performance excellence in Education 2003: An inside look at the Baldrige Award criteria for Education. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Brady, M. y Cronin, J. Jr. (July, 2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach", Journal of Marketing, 65, 34-49.

Brawner, C. (August, 2002). Quality Approach Supports Engineering

Education Reform. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. European Journal of Marketing, Vol. 30, N° 1, pp. 8-32.

Cascella, V. (November, 2002). Effective Strategic Planning. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Cianfrani, C. & West, J. (2003). Cracking the case of ISO 9001:2000 for service. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Cianfrani, C. et al. [2001]: ISO 9001: 2000 Explained, second edition. ASQ.

Conti, T., Londo, Y. y Walson, G. (2003). Quality into the 21st Century: perspectives on Quality competitiveness for sustained performance. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Cronin, J. y Taylor, S. (1994). SERVPERF vs. SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions minus expectations measurement of service quality. Journal of Marketing. Vol. N° 58, 1, pp. 125-131

Crosby, P. [2000]: La Calidad y Yo. Pearson Education.

Dana Corporation. Dana Quality Leadership Process D.Q.L.P. (Página web en línea). Disponible: www.dana.com.

Day, R. (1993). Quality Function Deployment: linking a company with its customers. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Decanini, A. [2002]: Manuales ISO 9000: 2000, uso y aplicación de la norma internacional. Ediciones Castillo.

Doherty, G. (1994). Developing Quality Systems in Education. Routledge, New York.

Duarte, L. (2000). CALIDAD DE SERVICIO (Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura). Disponible en: http://www.calidad.org/public/arti2000/0964484293_joselu.htm. [Consulta: 2003, Febrero 4]

Ensby, M. & Farzard, M. (April, 1997). Using the Baldrige Award Criteria in

College Classroom. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Esponda, A. (2001). Hacia una Calidad más robusta con ISO 9000:2000. Primera Edición. Panorama Editorial. México.

Evans, J. y Lindsay, W. [2000]: Administración y Control de la Calidad, Cuarta Edición, Thomson Editores, S.A., México.

Garvin, D. [1987]: Managing Quality, The strategic and competitive edge.

Garduño, L. (2002). Hacia el modelo de evaluación de la calidad en Instituciones de Educación Superior. (www.campus-oer.org).

Goldstein, S. (February, 2003). ISO 9000 for small service companies. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Hoyle, D. [2001]: ISO 9000 Quality Systems Handbook, fourth edition, Butterworth Heinemann.

Hoyer, R. y Hoyer, B. [Julio, 2001]: What is quality, Quality Progress, vol. x, No. 7, American Society for Quality, Milwaukee, USA, pp. 52-62.

Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (2003). Indicadores de Gestión para las universidades públicas, 1ra edición, Sistemas de Universidades Estatales SUE, Ministerio de Educación Nacional, Bogotá, Colombia.

ISO Estándar Compendium – ISO 9000 Quality management, Ninth edition.

ISO [2000]: Norma Internacional ISO 9000: 2000, Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y vocabulario. Ginebra, Suiza.

ISO [2000]: Norma Internacional ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos. Ginebra, Suiza.

ISO [2000]: Norma Internacional ISO 9004:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad-Directrices para la mejora continua del desempeño. Ginebra, Suiza.

Jenkins, L. (2003). Improving student learning: applying Deming's Quality Principles in classrooms, Second edition. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Johnson, C. (October, 2002). College and University Programs in Quality. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Johnson, R., Tsiros, M., y Lancioni, R. (1995). Measuring Service Quality: A System Approach. Journal of Services Marketing Vol. 9, No. 5, 1995. pp. 6-19.

Juran Institute. (Página web en línea). Disponible: www.juran.com.

Juran, J.M. y F.M. Gryna (2002). ANÁLISIS Y PLANEACIÓN DE LA CALIDAD, Tercera Edición. Mc Graw Hill, México.

Kaganov, M. (March, 2003). A Quality manual for the transition and beyond. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Kandon, T. (March, 2003). 13 Steps to certification in less than a year. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Karapetrovic, S. (May, 1999). University, Inc. American Society for Quality. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Kenett, R. & Alber, D. (August, 2002). The International Quality Manager. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Kessler, S. (2003). Customer Satisfaction toolkit for ISO 9001:2000. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Ketola, J. y Robert, K. [2001]: ISO 9000: 2000 in a nutshell, 2nd edition. Paton press.

La norma ISO 9000 del 2000 [2001]. Gestión 2000.

Lamprecht, J. [2001]: Guía interpretativa de ISO 9001: 2000 con énfasis en la metodología estadística. Panorama/ASQ.

Leizaola, P. (1998). La gestión del cambio. Caracas: Ediciones IESA.

Leonard, J. (1996). The new philosophy for K-12 Education: a Deming framework for transforming American's schools. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Lerche, S. (2003). Concepciones de Calidad y Servicio. Universidad Federal de Ceará.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate, Harvard University Press, Boston, USA, pp. 214.

Mejias, A., (2005). El Modelo de Gestión de la Calidad Educativa (GECEING), Tesis doctoral, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Mercado, S. [2004]: Administración y Calidad –crecer para producir. Editorial PAC.

Mercier, D. (October, 2002). A global Approach ISO 9000. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Mete, S. (October, 1996). Are the students the true customers of higher education. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Miles, J. (Agosto, 2002). Estándares de calidad para instituciones de educación superior.

Montano, C. & Glenmh, U. (August, 1999). Total Quality Management in Higher Education. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Moreno-Luzón & Pérez-González [2001]: Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Prentice-Hall.

Nava-Jimenez [2002]: ISO 9000: 2000 Estrategias para implementar la norma de calidad para la mejora continua. Limusa.

Parasuraman, A., Zeimthaml, V., y Berry, L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing. Vol. 49, pp. 41-50.

Parasuraman, A., Zeimthaml, V., y Berry, L. (1998, Abril). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. Journal Of Marketing. Vol. 52, pp. 35-48.

Parasuraman, A., Zeimthaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64, pp. 12-40.

Powpaka, S. (1994). The role of outcome quality as a determinant of overall

service quality in different categories of service industries: An empirical Investigation. *Journal of Services Marketing*, Vol. 10, No. 6.

Rodríguez, H. (2003). *Acreditación y Calidad de Servicio en Educación Superior*.

Rubach, L. & Stratton, B. (February, 1994). *Teaming up to improve U.S. Education*. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Ruiz, J. y López, C. [2004]: *La gestión por Calidad Total en la empresa moderna*. Alfaomega.

Schwartzma, S. (1998). *La Calidad de la educación superior en América Latina*.

Sena, H. (1999). *Servicio al Cliente, Métodos de Auditoría y Medición*, segunda edición. 3R Editores. Bogotá, Colombia.

Senlle, A [2002]: *ISO 9000 – 2000, calidad en los servicios*. Gestión 2000.

Server, M. [2002]: *Implementación de la ISO 9000: 2000*. Panorama.

Sinn, J. (October, 2002). *Quality goes to school – A Quality Major*. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Stringer, R. (2002). *Leadership and organizational climate*, Pearson Education inc, New Jerce, USA, pp. 308.

Teas, K. (1993). *Expectations, performance, evaluation and consumer's perception of quality*. *Journal of Marketing*, Vol 57 (October), pp. 18-34.

Tecnológico de Monterrey- *Revista Transferencia* Año 13, Número 50, Abril de 2000 (Página web en línea). Disponible: www.mty.itesm.mx [Consulta: 2002, Octubre 18].

Tigani, D. (2001). *7 Dimensiones de la CS*. Fundación Latinoamericana para la Calidad (www.calidad.org).

Universidad Central de Venezuela, Facultad de Agronomía, Comisión de Estudios de Postgrado (1998). *Folleto del Doctorado en Ciencias Agrícolas*. Maracay, Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado (2002). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. Caracas, Venezuela.

Van den Berghe, W. (Septiembre-Diciembre 1998). Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación. Revista Europea de la Formación Profesional (CEDEFOP) nº 15.

Vavra, T. (2002). Como medir la satisfacción del cliente: según la ISO 9001:2000. Quality Press, American Society for Quality, USA.

Villafaña, R. (2003). Calidad en el Servicio. Universidad de las Américas, Puebla, México.

Warnack, M. (2003). Continual Improvement programs and ISO 9000:2000. Quality Progress, American Society for Quality, USA.

Xie, T., Kay-chuan, G. y Thong, N. (2003). Advanced QFD, Applications. Quality Press, American Society for Qual.