



# UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES



"DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE OFRECE EL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESTUDIANTILES DE UNA UNIVERSIDAD  
PUBLICA"

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACION

PRESENTA

MARCOS CASTILLO PERALTA

DIRECTORA DE TESIS

DRA. MÓNICA FERNANDA ARANÍBAR

CODIRECTORA DE TESIS

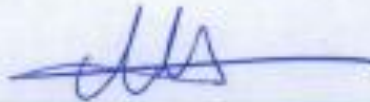
DRA. SONIA ELIZABETH MALDONADO RADILLO

ENSENADA, B. C.

SEPTIEMBRE-2018.

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Directora de la Tesis:



Dra. Mónica Fernanda Aranibar

Aprobado por los Integrantes del Sinodo:

1.-



Dra. Sonia Elizabeth Maldonado Radillo

2.-



Dra. Blanca Rosa García Rivera

3.-



Dra. María Concepción Ramírez Barón

# DEDICATORIA

A Dios por su amor y misericordia, a mi familia por sus palabras de ánimo para dar  
un paso más.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente al dador de la vida, quien nos dejó la instrucción de amar al prójimo como a uno mismo, con una actitud de servicio.

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología por la oportunidad otorgada para mis estudios de maestría en Administración.

A mi directora de tesis la Dra. Mónica Fernanda Aranibar y a mis sinodales, la Dra. Blanca Rosa García Rivera y a la Dra. María Concepción Ramírez Barón por su guía y apoyo en cada etapa de mi formación académica, a la Dra. Sonia Elizabeth Maldonado Radillo por su apoyo, tiempo y dedicación en mi formación, a la UABC y maestros por ayudarme y facilitarme el proceso de aprendizaje durante mis estudios de maestría.

A la Universidad Autónoma de Baja California, al jefe del Departamento de Servicios Escolares campus Ensenada, el Oceanólogo Edgar Arroyo Ortega, al Departamento de Información Académica por su apoyo y confianza.

Agradezco a mis padres, cuyas palabras y ejemplo fueron el combustible para seguir adelante.

## RESUMEN

La presente investigación es un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por el personal del Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar de la Universidad Autónoma de Baja California en la ciudad de Ensenada. El presente trabajo es de tipo descriptivo, cuyo objetivo consiste en determinar la satisfacción que perciben los usuarios del servicio que presta el departamento. Para la recolección de los datos se tomó como base un cuestionario que sirvió de instrumento diseñado por Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L (1992) y modificado por Cronin & Taylor (1992), dicho instrumento está estructurado por 16 ítems que se reparten en cinco variables: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El instrumento se validó por medio de la opinión de expertos y posteriormente, para obtener la fiabilidad del mismo se realizó una prueba piloto, dando como resultado un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.950, apuntando que el instrumento cuenta con la validez y fiabilidad necesaria para medir a la población estudiada. Se utilizó una escala Likert para evaluar el nivel de percepción de la calidad de servicio de los estudiantes. En general, el resultado que arrojó el cuestionario aplicado determina que la calidad de servicio percibida por los usuarios de la Universidad Autónoma de Baja California, campus Ensenada, es buena. Siendo la variable de Capacidad de respuesta la mejor evaluada al contrario de las variables tanto Empatía como Confiabilidad que mostraron resultados más bajos.

**PALABRAS CLAVE:** Servqual, Servqualing, Calidad de Servicio

# TABLA DE CONTENIDO

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN.....	1
ANTECEDENTES .....	2
JUSTIFICACIÓN.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	6
CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO .....	7
1.1 Calidad.....	7
1.2 Calidad en el servicio .....	8
1.2.1 Definición de la calidad en el Servicio.....	9
1.2.2 Modelos de la calidad del Servicio.....	10
1.2.3 Estudios sobre la calidad en el servicio .....	12
1.2.3 Medición de la Calidad en el Servicio .....	14
1.3 Marco Contextual.....	16
1.4 Marco conceptual.....	25
1.5 Dimensiones de la calidad del servicio .....	27
CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA.....	30
2.1 Paradigmas de Investigación.....	30
2.2 Justificación .....	30
2.3 Contextualización.....	31
2.4 Enfoque de la investigación y tipo de estudio .....	32
2.5 Nivel y diseño de investigación.....	32
2.6 Población.....	33
2.6.1 Tamaño de la muestra – piloto .....	33
2.6.2 Caracterización de la muestra.....	34
2.6.3 Descripción del Instrumento .....	35
2.6.4 Operacionalización de las variables .....	35
2.7 Confiabilidad .....	39
2.7.1 Análisis de Fiabilidad .....	39

2.8 Análisis de Datos .....	41
CAPITULO 3 RESULTADOS .....	43
3.1 Caracterización de la población .....	43
3.1.1 Variable Elementos Tangibles .....	46
3.1.2 Variable Confiabilidad .....	46
3.1.3 Variable Empatía .....	47
3.1.4 Variable Seguridad.....	48
3.1.5 Variable Capacidad de Respuesta .....	49
3.1.6 Variable Calidad de Servicio.....	50
CAPITULO 4 DISCUSIÓN .....	52
4.1 Discusión sobre los elementos tangibles y la calidad de servicio.....	53
4.2 Discusión sobre la confiabilidad y la calidad de servicio.....	54
4.3 Discusión sobre la empatía y la calidad de servicio.....	54
4.4 Discusión sobre la capacidad de respuesta y la calidad de servicio.....	55
4.5 Discusión sobre la seguridad y la calidad de servicio.....	55
CAPITULO 5 CONCLUSIONES .....	56
5.1 LIMITACIONES.....	58
5.2 RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS .....	59

# ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1.1 Comparación de Términos de Calidad.....	1
Tabla 1.2 Proceso de adecuación de la escala servqual.....	2
Tabla 1.3 Subsistemas del Sistema de Educación Superior.....	3
Tabla 1.4 Población estudiantil de Licenciatura UABC 2014 por campus.....	4
Tabla 1.5 Población estudiantil Posgrado UABC por campus.....	5
Tabla 1.6 Población estudiantil Campus Ensenada.....	6
Tabla 1.7 Servicios del DSEYGE.....	7
Tabla 1.8 Dimensiones de la calidad de servicio según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).....	8
Tabla 2.1 Escala Likert.....	9
Tabla 2.2 Ficha técnica del Estudio.....	10
Tabla 2.3 Operacionalización de las variables.....	11
Tabla 2.4 La calidad del servicio.....	12
Tabla 2.5 Elementos Tangibles.....	13
Tabla 2.6 Confiabilidad.....	14
Tabla 2.7 Capacidad de Respuesta.....	15
Tabla 2.8 Seguridad.....	16
Tabla 2.9 Empatía.....	17
Tabla 2.10 Análisis de Ítems.....	18
Tabla 2.11 Estadísticos de fiabilidad 1.....	19
Tabla 2.12 Estadísticos d fiabilidad 2.....	20
Tabla 2.13 Baremo 1.....	21
Tabla 2.14 Baremo 2.....	22
Tabla 2.15 Baremo 3.....	23
Tabla 3.1 Sexo.....	24
Tabla 3.2 Rango de edades.....	25
Tabla 3.3 Alumno de.....	26

Tabla 3.4 Si eres alumno de una licenciatura.....	27
Tabla 3.5 Escuela o Facultad.....	28
Tabla 3.6 Semestre.....	29
Tabla 3.7 Elementos tangibles (agrupados).....	30
Tabla 3.8 Confiabilidad (agrupado).....	31
Tabla 3.9 Empatía (agrupado).....	32
Tabla 3.10 Seguridad (agrupado).....	33
Tabla 3.11 Capacidad de Respuesta(agrupado).....	34
Tabla 3.12 Calidad de Servicio (agrupado).....	35

# ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1.1 La calidad del Servicio, según el modelo Nordico de Gronroos.....	10
Figura 1.2 El modelo de Parasuraman.....	11
Figura 1.3 Modelo de los 3 componentes.....	11
Figura 1.4 Estructura Administrativa del DSEYGE.....	25

## INTRODUCCIÓN

Según Mejías, Reyes y Maneiro (2006) la implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad, se ha convertido en un factor primordial para mejorar la competitividad, tanto de las empresas como de las instituciones educativas, de tal manera que los que no estén trabajando en la implementación de modelos que aseguren la calidad en sus productos así como también de los servicios que ofrezcan, no podrán hacer frente a los desafíos y demandas de una sociedad cada vez más influenciada por la globalización, las nuevas reformas económicas, educativas y políticas.

De acuerdo a Maldonado, Guillen, Carranza y Ramírez (2013) en los últimos años las Instituciones de Educación Superior (IES) han experimentado cambios importantes y de gran impacto, han hecho que éstas se preocupen de dos aspectos estrechamente ligados: la calidad de servicio percibido y la satisfacción (De la Fuente, 2010), esto, asociado al fenómeno de la globalización sustancialmente hace hincapié a estos conceptos. Actualmente la sociedad exige una forma diferente de instituciones de educación superior a la par de un mundo cada vez más demandante y competitivo.

Las instituciones de educación superior son pilares fundamentales para el desarrollo del país, el porvenir de una nación está en la educación y la formación de profesionales preparados adecuadamente garantiza su progreso; es por ello que necesitan ofrecer servicios de calidad para cumplir con sus objetivos y con las expectativas de sus estudiantes, que son el núcleo central del proceso de enseñanza y los encargados de llevar las riendas de la nación en un futuro cercano (Mejias, Teixeira, Rodríguez y Arzola, 2010).

La educación es uno de los servicios más intangibles. Las industrias de servicio están experimentando un incremento importante es su rol sobre la economía, siendo actualmente clave para la supervivencia y el éxito, considerada como una tendencia de gran poder competitivo (Rodríguez, Pedraja y Aranea, 2011).

El presente trabajo es un diagnóstico que trata de medir la percepción de la calidad en las áreas del Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar (en adelante SEGE) de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), campus Ensenada desde la perspectiva de los estudiantes. Se partirá de un instrumento de medición, una versión modificada del SERVQUAL, se realizarán las modificaciones pertinentes que lleven a conocer la percepción de la calidad de los servicios por parte de los usuarios. El SERVQUAL de referencia presenta 22 variables para evaluar las expectativas y 22 para las percepciones, agrupadas en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Se modificarán de acuerdo a las condiciones sociales, económicas y culturales mexicanas en particular de Baja California (Reyes, Reyes y Veyna, 2013).

## ANTECEDENTES

Según Mejías, Teixeiras, Rodríguez y Arzola (2010). La calidad de servicio es de vital importancia para el éxito de cualquier organización debido a que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a productividad, reducción de costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes.

De acuerdo con Santos, (2004) en el caso de las instituciones públicas existe 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 la eficiencia y por lo tanto, del correcto uso de los fondos públicos, del incremento de las prestaciones, y de su efectividad. En el caso de la educación es evidente este grado de responsabilidad y, por lo 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.

Según Reyes, Reyes (2012) 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 lo que piensan los usuarios al respecto.

Para la universidad, la opinión y percepción del estudiante acerca del servicio que están recibiendo es sumamente importante. La evaluación de la calidad del servicio en las universidades, es fundamental, para ejercer un control en los procedimientos que se lleven a cabo, y se puedan mejorar o perfeccionar.

Las instituciones educacionales se encuentran con la presión de responder rápidamente a los cambios en los entornos sociales, armados con recursos que son insuficientes Neubauer (2007) debiendo velar al mismo tiempo por la calidad y pertinencia de su oferta académica (Rodríguez,2009).

Las Instituciones de Educación Superior deben responder a las diversas necesidades y requerimientos del entorno, siendo capaces de ajustarse a los constantes cambios (Rodríguez, Pedraja, Araneda, González y Rodriguez, 2011).

De esta manera resulta fundamental velar por la calidad de servicio en la Educación Superior, ya que ésta repercute directamente en la percepción que tienen los estudiantes, siendo uno de los factores determinantes al momento de decidir en qué Institución de Educación Superior estudiar. Por ende, el reto de la gestión de calidad se basa en formular patrones que puedan ser evaluados, contrastando el quehacer real de cada universidad con las exigencias de calidad, y buscando un proceso de mejoramiento constante (Tsiniduo, Gerogiannis y Fitsilis, 2010).

## JUSTIFICACIÓN

La demanda que han experimentado las instituciones educativas a nivel superior, movilizaron sus esfuerzos para ofrecer un nivel educativo competitivo y vanguardista para lograr un desarrollo sociocultural y económico de acuerdo a las necesidades de la sociedad (Unesco, 1998). La misma demanda ha dado origen a una nueva búsqueda por ofrecer servicios educativos de acorde con los estándares que persiguen los sistemas de calidad (Reyes, Reyes y Veyna, 2013) como ISO 9000, que se ha adoptado por sus resultados en el sector industrial y han demostrado éxito (Mejías, Reyes y Maneiro, 2006). Se analiza en este caso como se puede medir la calidad del servicio percibido por parte de los estudiantes y que las instituciones educativas pueda tomar decisiones para el mejoramiento de ésta (Reyes, Reyes y Veyna, 2013) de allí nace la misión que tiene la UABC “promover alternativas viables para el desarrollo social, económico, político y cultural de la entidad y del país, en condiciones de pluralidad, equidad, respeto y sustentabilidad; y con ello contribuir al logro de una sociedad más justa, democrática y respetuosa de su medio ambiente”(UABC, 2014b). De allí que decisiones tomadas, darán lugar a cambios efectivos que paralelamente se incrementaran posicionando a la institución educativa a nuevos niveles de liderazgo (Maxwell ,2007).

La evaluación del servicio de calidad en las universidades, es fundamental para ejercer un control en los procedimientos que se llevan a cabo, logrando con esto mejorar o perfeccionar funciones que se realizan mal. La calidad requiere un juicio valorativo que viene dado por la evaluación. 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 (Reyes y Reyes ,2012.)

La evaluación de la calidad del servicio puede ser realizada de distintas maneras, como por medio de encuestas de satisfacción de estudiantes, número de usuarios atendidos por día, encuesta de la percepción de la calidad del servicio, etc. (Reyes, Reyes, 2012)

En esta investigación se pretende adaptar la escala servqualing a la medición de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario desde la perspectiva del estudiante.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente trabajo se orientó para proporcionar respuestas a las interrogantes primordiales originadas del diagnóstico de servicio que proporciona el Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar de la Universidad Autónoma de Baja California campos Ensenada. La consideración para presentar esta investigación reside en determinar los puntos de mejora ofrecidos por este departamento a la comunidad estudiantil, así como la determinación de un instrumento adecuado y robusto para medir la calidad de servicio ofrecida por este, debido a que el que existe no proporciona información adecuada para la aplicación de estrategias que permitan la mejora continua.

## OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad del servicio que presta el Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar de una universidad pública, desde la percepción de los alumnos.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar si los elementos tangibles (aparición de instalaciones físicas, equipos y personal) son evidentes para los alumnos que solicitan un servicio.
- Describir la confiabilidad de los empleados del departamento SEGE que servicio a los alumnos.
- Determinar la capacidad de respuesta de los empleados del departamento SEGE que prestan servicio a los alumnos
- Calificar la seguridad en el manejo de información que utilizan los empleados del departamento SEGE que servicio a los alumnos.

- Evaluar la empatía que existe entre los usuarios que solicitan un servicio en el departamento SEGE y los empleados que lo brindan.

## PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

-¿Son evidentes los elementos tangibles (apariciencia de instalaciones físicas, equipos y personal) para los alumnos que solicitan un servicio?

-¿Inspiran confiabilidad los empleados del departamento SEGE que dan su servicio a los alumnos?

- ¿Existe capacidad de respuesta por parte de los empleados del departamento SEGE que dan su servicio a los alumnos?

- ¿Ofrece seguridad el manejo de información que utilizan los empleados del departamento SEGE que dan su servicio a los alumnos?

-¿Existe empatía entre los usuarios que solicitan un servicio en el departamento SEGE y los empleados que lo brindan?

# CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describen las variables independientes y la variable dependiente, las teorías relacionadas con ellas, los modelos, las investigaciones realizadas al respecto así como el tipo de instrumentos de medición empleados para medirlas.

## 1.1 Calidad

Tanto la calidad como la satisfacción están relacionados, como primer punto (Cavazos, 2004) considera que la satisfacción está relacionada con la calidad y dirección en que las expectativas iniciales sean o no confirmadas con respecto a la experiencia hacia un producto o servicio. También menciona la satisfacción es un producto intangible en lo formal pero altamente tangible en lo real, en concreto define a la satisfacción como la capacidad del producto o servicio de cumplir e inclusive exceder los requerimientos, expectativas, necesidades y deseos del cliente.

Según Toledo (2011) citando a Ventura (2008) el término “calidad” es empleado con más frecuencia en las empresas, tanto el sector alimentario, industrial, de servicio e incluso en el área de la educación. De acuerdo a Reyes, Reyes (2012) en México la calidad se ha difundido efectivamente, empezando en la industria y después en los sectores educativos, de servicio y gobierno.

Como concepto, la calidad posee cuatro perspectivas básicas de coexistencia: como excelencia, ajuste a las especificaciones, satisfacción de las expectativas de los usuarios y la perspectiva de los usuarios. (Maldonado et al) citando a (Morales, 2004).

Según Cavazos (2004), citando a (Crosby, s.f.) afirma que la calidad debe hallarse en conformidad con las necesidades. Sin embargo no es lo mismo aplicar este concepto a cuestiones físicas que a los servicios, dadas sus características: intangibles, heterogéneos e inseparables de la producción y el consumo.

Cavazos (2004) cita a Zeithaml (1988) donde resalta el distinguir entre la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La primera puede entenderse como el cumplimiento de unas especificaciones técnicas; mientras que la calidad subjetiva es la percibidas por el cliente.

Otros autores han definido el término calidad como se muestra en la tabla 1.1.

Tabla 1.1 *Comparación de términos de calidad*

Autor	Definición
Joseph Juran	La calidad “representa aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias”.(Munro, 1994)
W. Edwards Deming	“El cliente es quien define la calidad final del producto y debe ser establecida para satisfacer sus necesidades y expectativas” (Donabedian, 1966)
A. Donabedian	“Una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso”. (Donabedian, 1988)
Gronross	La calidad requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor.(Gronross, 1982)

**Fuente:** Elaboración propia a partir de Cabello y Chirinos, 2012.

## 1.2 Calidad en el servicio

La calidad del servicio es un tema que ha alcanzado gran relevancia a partir de la década de los 90. Su creciente importancia radica en el hecho de que ha dejado de ser una estrategia empleada para amentar la productividad, paso a ser un instrumento para ganar la lealtad de los usuarios o para mejorar la imagen de la organización y lograr presencia en el mercado lo cual conlleva a la obtención de una ventaja competitiva (Gálvez, 2011).

Según Vergara, Quezada (2011) la calidad en el servicio en el sector educativo se evidencia en la conformidad y satisfacción que experimenta la comunidad estudiantil.

### 1.2.1 Definición de la calidad en el Servicio.

La primera definición sobre el concepto de la calidad percibida del servicio aparece en los trabajos de Gronroos (1983, 1984) citado por Varela et al, (2006). Para Gronroos (1983), la fuente de información principal para medir la calidad es la percepción del consumidor. Para Parasuraman et al (1985), definen a la calidad percibida como la amplitud de la discrepancia o la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes (servicio esperado) y sus percepciones (servicio percibido). En este caso el concepto de calidad del servicio se refiere a la calidad percibida, es decir, al juicio global, o actitud relacionada con la superioridad del servicio (Duque, 2005) citado por (Maldonado et al, 2013).

Al hablar tanto de la calidad de servicio como de la satisfacción del cliente, se usan dos términos básicos se pueden definir a continuación:

Kotler, Bloom y Hayes (2004) definen el servicio como "una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico." Complementan esta definición, agregando que muchos servicios son intangibles, en el sentido de que no incluyen casi ningún elemento físico.

Otros autores como Stanton, Etziel y Walter (2004) definen los servicios como "actividades identificables e intangibles que son el objetivo principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades". Sandhusen (2002) señala que "los servicios son actividades, beneficios satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo". En tanto Lamb, Hair y McDaniel (2002) dicen que "un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente".

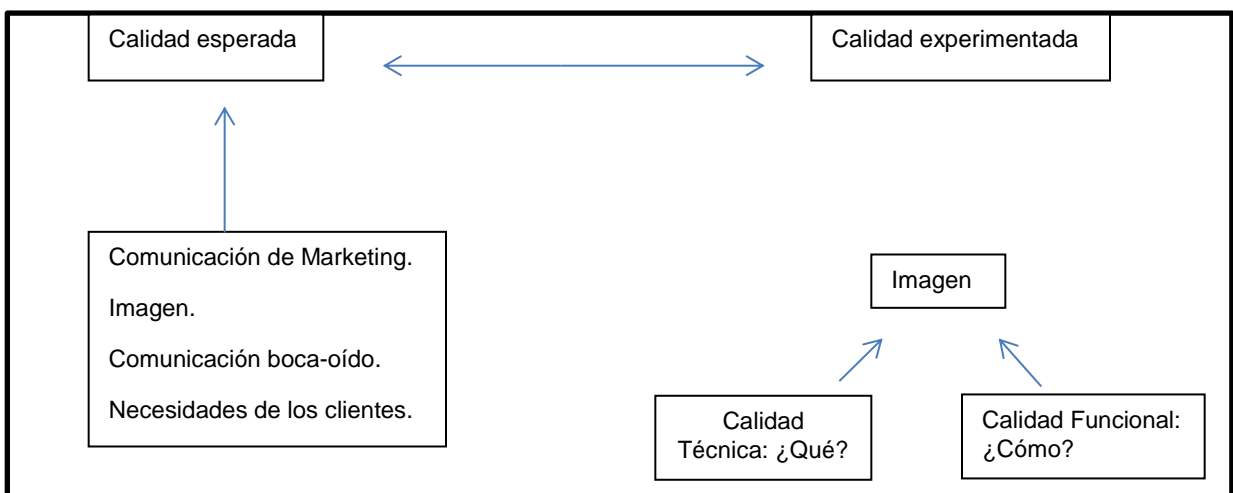
El Cliente según Quevedo, Andalaft (2008) es quien adquiere el servicio, permitiendo la continuidad del negocio y determina el valor añadido que se le presta. Pero el cliente no solo es el que contrata el servicio sino también su receptor último.

La calidad del servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe según (Reyes, Reyes y Veyna, 2013). Mejias (2005) Concuerta con que la percepción del cliente es la parte más contribuye a la medición de la calidad del servicio.

### 1.2.2 Modelos de la calidad del Servicio

(Toledo, 2011) cita a (Pamies, 2004) quien indica que existen dos modelos de la evaluación de la calidad del servicio: el nórdico y el americano. El autor menciona que (Gronroos, 1984) fue quien desarrollo el modelo nórdico (figura 1.1), en la cual los consumidores evalúan la calidad del servicio esperado con el recibido, estando en función de a las dimensiones: (1) Calidad técnica (Que), (2) Calidad Funcional (Como) y (3) La imagen corporativa (como el consumidor percibe la prestación del servicio).

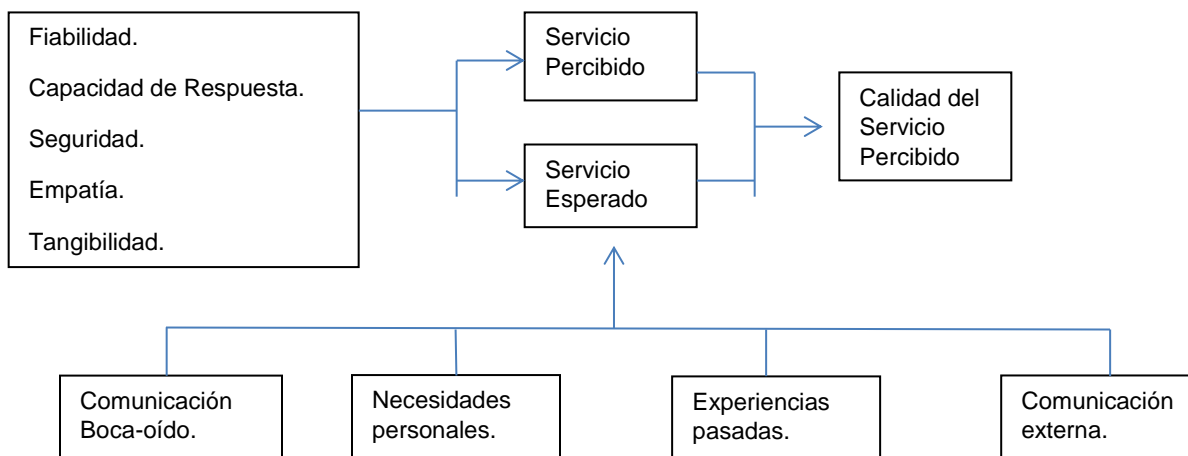
Figura 1.1 La Calidad del servicio, según el modelo nórdico de Gronroos.



Fuente: Gronroos (1988, p.12) en Toledo (2011).

Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) citado por Toledo (2011) son partidarios del modelo americano; sostiene que el cliente evalúa la calidad en el servicio de igual forma que en el modelo nórdico (figura 1.2), pero la evaluación se da contrastando la percepción del servicio esperado contra el servicio recibido: su modelo plantea cuatro dimensiones, que intervienen para evaluar las expectativas: (1) Comunicación boca-oído, (2) Necesidades Personales, (3) Experiencias Personales y (4) Comunicación externa.

Figura 1.2 El modelo de Parasuraman



**Fuente:** Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p26) en Toledo (2011).

Menciona Duque (2005) citado por Toledo (2011) que en su investigación existe otro modelo de medición de calidad de servicio (figura 1.3) llamado modelo de los tres componentes desarrollado por Rust y Oliver en 1994 para el sector sanitario, que se compone de: (1) El servicio y sus características, (2) El proceso de envío y (3) El ambiente que rodea el servicio.

Figura 1.3, Modelo de los 3 componentes.



**Fuente:** Rust y Oliver (1994, p.11) en Toledo (2011, p.27)

Como se muestra en la figura 1.3, el centro de atención es el producto físico, sin embargo al aplicarlo al servicio cambia el centro de atención pero afirma que de igual manera al hablar de empresas de servicio de productos los tres elementos de la calidad del servicio están presentes (Duque, 2005).

### 1.2.3 Estudios sobre la calidad en el servicio

Reyes & Reyes (2012), menciona que 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 Calidad del Servicio 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 tiene tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

A partir de las investigaciones 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 la Calidad del Servicio, es presentado en el estudio Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación futura preparado por (Duarte, 2000), en cual recoge desde la clásica propuesta por (Parasuraman et al., 1985) denominado SERVQUAL hasta las publicaciones más recientes de (Asubonteng McCleary y Swan, 1996).

La mayoría de las indagaciones llevadas hasta ahora se basan en la exploración original de Parasuraman et al. (1985-1988). De una forma u otra, han criticado, ampliado o por lo menos han tomado como punto de comparación.

Basado en el modelo original del SERVQUAL, Oh (1999) expone su hipótesis para medir la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. En un estudio de Oldfield y Baron (2000) confirma que el personal que presta el servicio a los usuarios debe tener ciertas expectativas de la organización y para el buen nombre de esta.

Franco (2003) realizó una validación del modelo en una institución pública mexicana en donde comprueba que funciona de forma ideal y que es válido para otras investigaciones en instituciones de la misma índole. Díaz (2003) expone los diferentes reportes de los resultados de un estudio sobre la determinación de la percepción de la calidad en los servicios de una universidad, evidenciando la presencia de tres dimensiones: contactos personales, empatía y los elementos tangibles.

Roccaro (2002) a partir del modelo de Parasuraman, desarrolló una metodología para la implantación de la calidad en el contexto universitario como sistema de gestión. Cordero, Muñiz y Pedraja (2005,2006) se enfocaron a establecer acepciones de forma objetiva y relativa para evaluar el servicio con distintos indicadores, tratando de buscar la mejoría y reflexionar acerca de todas sus dimensiones.

Arambewela y Hall (2006) basándose en la globalización y la competencia en los mercados, realizaron un estudio comparativo de la calidad en el servicio educativo a nivel internacional; este estudio se efectuó analizando las respuestas a preguntas que evaluaban aspectos que pertenecían a lo que se aproxima a la educación ideal.

Prugsamatz, Heaney y Alpert (2007) realizaron un estudio en Australia, con el cual midieron la satisfacción de los estudiantes de educación superior y su percepción. Mancebon, Martínez y Pérez (2007) analizaron la calidad percibida por los estudiantes de enseñanza secundaria, en donde se realiza una distinción entre los centros públicos y privados, encontrando que hay diferencias significativas a favor de los centros privados.

Zafiropoulos y Vasiliki (2007) evaluaron la calidad en el servicio de las instituciones educativas griegas, y las posibles diferencias entre el personal y los estudiantes, y las lagunas en sus actitudes, con el fin de mejorar la calidad educativa del país.

Reyes y Reyes (2009) evaluaron la calidad en el servicio de una escuela de artes, identificando oportunidades de mejora en la implementación de modelos de gestión de calidad para centros educativos.

Yeo (2009) utilizó la metodología SERVCUAL para reforzar los paradigmas educativos emergentes que desafían las normas e hipótesis en una institución de educación superior de ingeniería en Singapur.

#### 1.2.4 Medición de la Calidad en el Servicio

Como se mencionó anteriormente y definido los conceptos de Calidad en el Servicio, es necesario determinar de qué manera se puede medir en forma válida y fiable, esto debido a la naturaleza de las percepciones que son intangibles. Tenemos dos escalas para su medición, el Servqual y Servqualy como las más conocidas.

#### 1.2.5 Escala Servqual

Carvazos (2004) menciona que empezó a emplearse en los años ochenta en múltiples estudios y en un amplio rango de industrias, tales como; Banca, Hospitales, Gobierno, Hotelería, Bibliotecas, etc. Es un método que mide la calidad en el servicio, distingue la calidad esperada de la percibida, a partir de la observación de cuatro factores que implican la ausencia de la calidad. (1) Ignorancia de la expectativa del cliente por parte de la empresa, (2) Inexistencia de normas (3) Discordancia entre el servicio ofrecido y las normas e (4) Incumplimiento de las promesas por parte de la empresa.

Cavazos (2004) también nos comenta que estos enfoques que conjugan la satisfacción del cliente como elemento predominante de la calidad percibida, proporciona una definición de calidad de servicio como la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización. Se le denomina brecha a la diferencia entre las expectativas acerca del servicio y las percepciones. Si el servicio prestado supera las expectativas de los clientes, la brecha tiene una dirección positiva que puede afirmar que existe la calidad, por el contrario, si el servicio no cubrió las expectativas

de los clientes, no alcanzo el nivel mínimo de calidad, por lo que la brecha resulta negativa.

Toledo (2011) menciona que tanto Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985-1988) que este instrumento de medición ayuda a evaluar las expectativas y percepciones de un cliente a través de diez dimensiones: 1.-Elementos Tangibles, 2.-Fiabilidad, 3.-Capacidad de Respuesta, 4.-Profesionalidad, 5.-Cortesía, 6.-Credibilidad, 7.-Seguridad, 8.-Accesibilidad, 9.-Comunicación y 10.-Comprensión del cliente. Este modelo ha sufrido varias revisiones y modificado en 1994, reduciendo a cinco las dimensiones.

De acuerdo con Carvazos (2004) las cinco dimensiones a las que se redujo el Servqual fueron: (1) Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas,, equipo, personal y de las comunicaciones materiales, (2) Fiabilidad (Confianza): Habilidad para cumplir con el servicio prometido con toda puntualidad y exactitud, (3) Capacidad de Respuesta: Voluntad de ayudar a los clientes y proveerles del servicio apropiado, (4) Seguridad: Es el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para mantener la verdad y confidencialidad y (5) Empatía: Cuidado y la atención personalizada que las organizaciones brindan a sus clientes. Como se muestra en la tabla 1.2.

Tabla 1.2 *Proceso de adecuación de la escala Servqual*

Parazuraman, Zeithaml y Berry (1985)	Parazuraman, Zeithaml y Berry (1988)	
	Primer etapa de purificación del SERVQUAL	Segunda etapa de purificación del SERVQUAL
Elementos tangibles	Elementos tangibles	Elementos tangibles
Fiabilidad	Fiabilidad	Fiabilidad
Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta
Comunicación	Comunicación	Seguridad
Seguridad	Credibilidad	Empatía.
Credibilidad	Seguridad	
Seguridad	Competencia	
Competencia	Gentileza	
Gentileza	Conocimiento del cliente	
Comprensión/Conocimiento	Accesibilidad	
Accesibilidad		

**Fuente:** Elaboración propia basado en (Carvazos, 2004).

Toledo (2011) menciona que este método sufrió un nuevo cambio por Cronin y Taylor (1992-1994), argumentando que la escala no mide la calidad del servicio ni la satisfacción del cliente, también cita a (Salvador, 2005) quien señala que el método ha sido duramente criticado debido a que se piensa que el método no contempla la percepción del cliente y no recopila todos los elementos que repercuten en la calidad del servicio. Aun con las críticas recibidas, al modelo Servqual, no se invalida el uso de sus dimensiones, ya que estas pueden variar de una organización a otra, citado de (Miguel, Dávila, 2007).

### 1.3 Marco Contextual

De acuerdo con Toledo (2011) En los últimos años se han expuesto temas en todo el mundo acerca de la Educación Superior, se habla de la necesidad de revisar y modificar los sistemas educativos que servirán de base para implementar estrategias de desarrollo para hacerle frente a los retos que se presentan. En México este tipo de enseñanza se distribuye como: a) Profesional asociado o

Técnico superior constituyendo el 34%, b) Licenciatura con el 89.8% y c) Posgrado que representa el 6.8% (SEP, 2009). La Educación Superior en México se divide en instituciones públicas e instituciones particulares, el universo de estas instituciones en el país está constituida por 2,314, de las cuales 806 entran en la clasificación de publicas representando el 34.8%del total y 1,508 privadas que equivale al 65.2%(ANUIES, 2009). La clasificación de Instituciones de Educación Superior, su objetivo y conformación se muestran en la tabla 1.3.

Tabla 1.3 *Subsistemas del Sistema de Educación Superior*

<b>IES</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Conformado</b>
Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos	Formar profesionistas competentes para que promuevan el desarrollo nacional mediante planes y programas de estudio para la realidad de cada región.	218 instituciones en los 31 estados de la Republica.
Educación Normal Superior	Formar profesionales en educación preescolar, primaria, primaria intercultural bilingüe, secundaria, especial, inicial, física y artística.	273 escuelas normales públicas en todo el país.
Universidades Interculturales	Impartir programas formativos en los niveles profesional asociado, licenciatura, especialización, maestría y doctorado, para que ayuden a promover un proceso de valoración y revitalización de las lenguas y culturas originarias.	10 universidades en el país.
Universidades Politécnicas	Formar profesionistas de manera integral y con liderazgo tecnológico, que contribuyen al desarrollo económico y social de cada región del país.	23 universidades.

**Fuente:** Elaboración propia basado en Toledo (2011).

Tabla 1.3 *Continuación*

Universidades Tecnológicas	Que los estudiantes se incorporen en dos años al trabajo productivo o continuar estudiando a nivel licenciatura en otras universidades de educación superior.	61 Universidades Tecnológicas en 26 estados de la República.
Universidades Públicas Estatales	Desarrollar las funciones de docencia, generación y aplicación innovadora del conocimiento, así como de extensión y difusión de la cultura.	42 Instituciones en todo el país.
Centros Públicos de Investigación	Divulgar en la sociedad la ciencia. Generación y aplicación innovadora del conocimiento, así como de extensión y difusión de la cultura	10 centros en ciencias exactas, 8 centros en ciencias sociales y humanidades, 9 centros de desarrollo tecnológicos, 1 centro de investigación económico y 1 centro de investigación y de estudios avanzados.
Universidades Públicas Federales	Además de funciones de docencia, un amplio espectro de programas y proyectos de investigación (generación y aplicación innovadora del conocimiento) y su extensión y difusión de la cultura.	6 Instituciones
Otras Instituciones Públicas	Por sus características particulares no es posible ubicarlas dentro de alguno de los subsistemas anteriores	Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, Escuela Nacional de Antropología e Historia, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

**Fuente:** Elaboración propia basado en Toledo (2011).

De acuerdo a la tabla anterior, el subsistema de las IES se clasifica en nueve tipos de instituciones establecidas con base en el objetivo para el cual fueron creadas y de esta manera los estudiantes puedan elegir en cualquier parte de México el tipo de educación que requieran para fortalecer su formación profesional. La UABC se encuentra en las IES de tipo Universidades Públicas Estatales (Toledo, 2011).

En Baja California, la educación superior es atendida por las instituciones públicas y privadas, la UABC representa el 60% del estudiantado a nivel licenciatura en todo el estado con una población estudiantil de 58, 354 alumnos hasta el periodo 2014-1 (UABC, 2014).

Con respecto a la Universidad Autónoma de Baja California, se crea con la promulgación de su ley orgánica, publicada en el periódico oficial del Estado de Baja California, el 28 de febrero de 1957, como respuesta a la labor que venían desarrollando un grupo de profesionistas, empresarios, intelectuales y estudiantes en la entidad. (UABC, 2014)

La ley orgánica de la UABC establece los principios que conciben a la universidad como una institución de servicio público, descentralizada de la administración del estado y con plena capacidad jurídica. Le asigna, como fines, impartir la enseñanza preparatoria y superior para formar profesionales, fomentar las investigaciones científicas y extender los beneficios de la cultura. De igual manera, esta ley establece que para realizar estos fines, la universidad se inspira en los principios de libertad de cátedra y de libre investigación con el propósito exclusivo de acoger todas las corrientes del pensamiento científico y social sin tomar parte en actividades de grupos políticos militantes. (UABC, 2014)

El 2 de agosto de ese mismo año, se constituyó el Comité Estatal Pro Universidad y en 1959, se nombró al primer rector de la institución. Inicialmente, la universidad tuvo su sede en la Escuela Primaria Cuauhtémoc, en la Ciudad de Mexicali. En ese lugar, la primera tarea fue la de estructurar formalmente sus escuelas. Así, el 31 de mayo de 1958, se integró la primera escuela de la Universidad Autónoma de Baja California, la cual es identificada por las siglas “UABC”: la Escuela Preparatoria de Mexicali. Asimismo, en ese mismo año, se creó la Escuela Preparatoria de Ensenada. Y en 1959, formó parte de la Universidad la Escuela de Enfermería; un año más tarde, se crearon las escuelas de Pedagogía, Ciencias Marinas y Preparatoria de Tijuana. (UABC, 2014)

Actualmente la UABC, cuenta con tres campus Mexicali, Tijuana y Ensenada, que cuentan con las siguientes unidades académicas:

En el campus Mexicali se ubica en la Colonia Industrial y también en Blvd. Benito Juárez S/N, se encuentran las Facultades de Arquitectura y Diseño, Artes, Ciencias Administrativas, Ciencias Humanas, Ciencias Sociales y Políticas, Deportes,

Derecho, Enfermería, Idiomas, Ingeniería, Medicina, Odontología y Pedagogía e Innovación Educativa, así como los Institutos de Ciencias Agrícolas, Ingeniería, Investigaciones Culturales, Investigación en Ciencias Veterinarias y la Escuela de Ingeniería y Negocios Guadalupe Victoria.

Por su parte en el campus Tijuana que cuentas con las siguientes Unidades, Otoy en Calzada Universitaria 14418 Parque Industrial Internacional, Tijuana, Unidad Tecate en Calzada Universitaria No.1 Fracc. San Fernando, Unidad Rosarito en Blvd. Mariano Verdugo Norte entre calles Isla Lobo Veracruz y Universidad y Unidad Valle de las Palmas en Blvd. Universitario No. 1000, se encuentran las Facultades de Ciencias Químicas e Ingeniería, Contaduría y Administración, Derecho, Economía y Relaciones Internacionales, Humanidades y Ciencias Sociales, Ingeniería y Negocios Tecate, Medicina y Psicología, Odontología, Turismo y Mercadotecnia, así como el Instituto de Investigaciones Históricas y las Escuelas de Ingeniería y Tecnología Valle de las Palmas y Ciencias de la Salud también de Valle de las Palmas.

En tanto en el campus Ensenada donde se encuentra la Unidad Sauzal en Km. 103 Carretera Tijuana-Ensenada, Unidad Valle Dorado Av. Carlos Pacheco No. 7 Valle Dorado y la Unidad San Quintín en Carretera Transpeninsular Km. 180.2, Ejido Padre Kino, se encuentran las Facultades de Ciencias de la Salud, Ciencias Administrativas y Sociales, Ciencias, Ciencias Marinas, Ingeniería, Arquitectura y Diseño, Ingeniería y Negocios San Quintín, como la Escuela de Enología y Gastronomía y los Institutos de Investigación y Desarrollo Educativo y el Instituto de Investigaciones Oceanológicas. (UABC, 2015).

Que cuentan con una población estudiantil a nivel licenciatura que se representan en la siguiente tabla 1.4.

Tabla 1.4 Población estudiantil de Licenciatura UABC 2014 por campus

CAMPUS	UNIDAD	POBLACION DE ALUMNOS
MEXICALI		21,453
TIJUANA		19,967
	UNIDAD VALLE DE LAS PALMAS	4,988
	UNIDAD TECATE	792
	UNIDAD ROSARITO	241
ENSENADA		10,313
	UNIDAD SAN QUINTIN	600
TOTAL		58,354

**Fuente:** Elaboración propia a partir de (UABC, 2014a)

Como se observa en la tabla 1.4, el campus Tijuana es quien tiene el mayor matriculado a nivel licenciatura, seguido del campus Mexicali y por ultimo Ensenada.

Tabla 1.5 Población estudiantil Posgrado UABC por campus

CAMPUS	UNIDAD	POBLACION DE ALUMNOS
MEXICALI		885
TIJUANA		517
	TECATE	5
ENSENADA		339
TOTAL		1,746

**Fuente:** Elaboración propia a partir de (UABC, 2014a)

A nivel posgrado los datos son los siguientes de acuerdo con la tabla 1.5, el campus Mexicali concentra el mayor matriculado, seguido del campus Tijuana y al final campus Ensenada. Dando un matriculado total entre el matriculado de licenciatura y posgrado de 60,100 estudiantes en todo el estado.

De acuerdo con los datos de INEGI (2005) el municipio de Ensenada representa el 73.45% (52 482.40 m2) del total de la superficie del Estado de Baja California que es de 71, 445.88. Según el Comité Para el Desarrollo del Estado (2014), la población en el municipio de Ensenada al 2014 fue de 511, 772 habitantes, que se distribuyen entre 254, 528 (49.7%) son mujeres y 257,244(50.3) son hombres.

Del total de la población en Ensenada 345,018 son mayores de 18 años y más, de la cifra anterior solo 16, 064 se encuentran cursando estudios a nivel Licenciatura, Normal o Posgrado. De los cuales y según datos de la población estudiantil de UABC (2014) la Universidad atiende a 11, 337 alumnos que cursan una carrera universitaria o un posgrado.

Al respecto se observa la demanda que la UABC tiene a nivel estado durante los últimos 14 años, ya que se ha observado el incremento de 23, 023 alumnos en el año 2000 a la cantidad de 59, 778 alumnos hasta el 2014 (UABC, 2015) y para el campus Ensenada históricamente ha tenido un incremento que va de 7,701 estudiantes en el 2007-2 a 11, 337 alumnos en el 2014-2 (UABC, 2015a).

De acuerdo con Reyes, Reyes y Veyna (2013) la demanda que experimenta la Institución educativa UABC, da origen a una nueva búsqueda para ofrecer servicios educativos de acorde con los estándares que persiguen los sistemas de calidad. Como lo es el ISO 9000, que se ha adoptado por sus resultados en el sector industrial y ha demostrado éxito en su aplicación (*Mejias, Reyes y Maneiro, 2006*).

Según *Tsiniduo, Gerogiannis y Fitsilis (2010)* resulta fundamental velar por la calidad de servicio en la Educación Superior, ya que ésta repercute directamente en la percepción que tienen los estudiantes, siendo uno de los factores determinantes al momento de decidir en qué Institución de Educación Superior estudiar.

Por ende, el reto de la gestión de calidad se basa en formular patrones que puedan ser evaluados, contrastando el quehacer real de cada universidad con las exigencias de calidad, y buscando un proceso de mejoramiento constante.

A continuación, en la tabla 1.6 podremos observar la distribución a detalle y la estructura que presenta el campus Ensenada, dando a conocer tanto sus dependencias académicas como la población estudiantil que integra el campus por cada unidad académica.

Tabla 1.6 Población estudiantil Campus Ensenada

UNIDAD	DEPENDENCIA ACADEMICA	LICENCIATURA	POSGRADO	TOTAL DE ALUMNOS
<b>SAUZAL</b>	<b>CIENCIAS</b>	550	49	599
	<b>CIENCIAS MARINAS</b>	565	105	670
	<b>INGENIERIA, ARQUITECTURA Y DISEÑO</b>	1996	28	2024
	<b>GASTRONOMIA</b>	486		486
<b>VALLE</b>	<b>DEPORTES</b>	395		395
<b>DORADO</b>	<b>ARTES</b>	211		211
	<b>IDIOMAS</b>	297		297
	<b>CIENCIAS DE LA SALUD</b>	989		989
	<b>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES</b>	4822	96	4918
<b>SAN QUINTIN</b>	<b>INGENIERIA Y NEGOCIOS</b>	600		600

Fuente: Elaboración propia a partir de (UABC, 2014a)

El departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar (SEGE) campus ensenada, cuenta con una estructurada misión, visión y objetivo, encaminada a la calidad en el servicio.

### MISIÓN

Brindar atención a la comunidad universitaria con calidad y calidez a través de la selección de estudiantes de acuerdo con la oferta educativa, mediante procesos transparentes y eficaces que propicien la igualdad de oportunidades a todos los aspirantes. Realizar de manera eficaz y eficiente los trámites de documentos que avalen los estudios académicos de los estudiantes de la universidad en los niveles de licenciatura y posgrado, brindándoles apoyo para lograr su permanencia y pueda concluir su formación profesional.

## VISIÓN

Ofrecer a la comunidad universitaria servicios administrativos con calidad y excelencia, involucrando en la toma de decisiones las opiniones de las unidades académicas en beneficio de los estudiantes universitarios, a través de un equipo de trabajo eficiente, comprometido con la mejora continua de nuestros procesos, contribuyendo con el compromiso de la misión institucional de la UABC.

## OBJETIVO

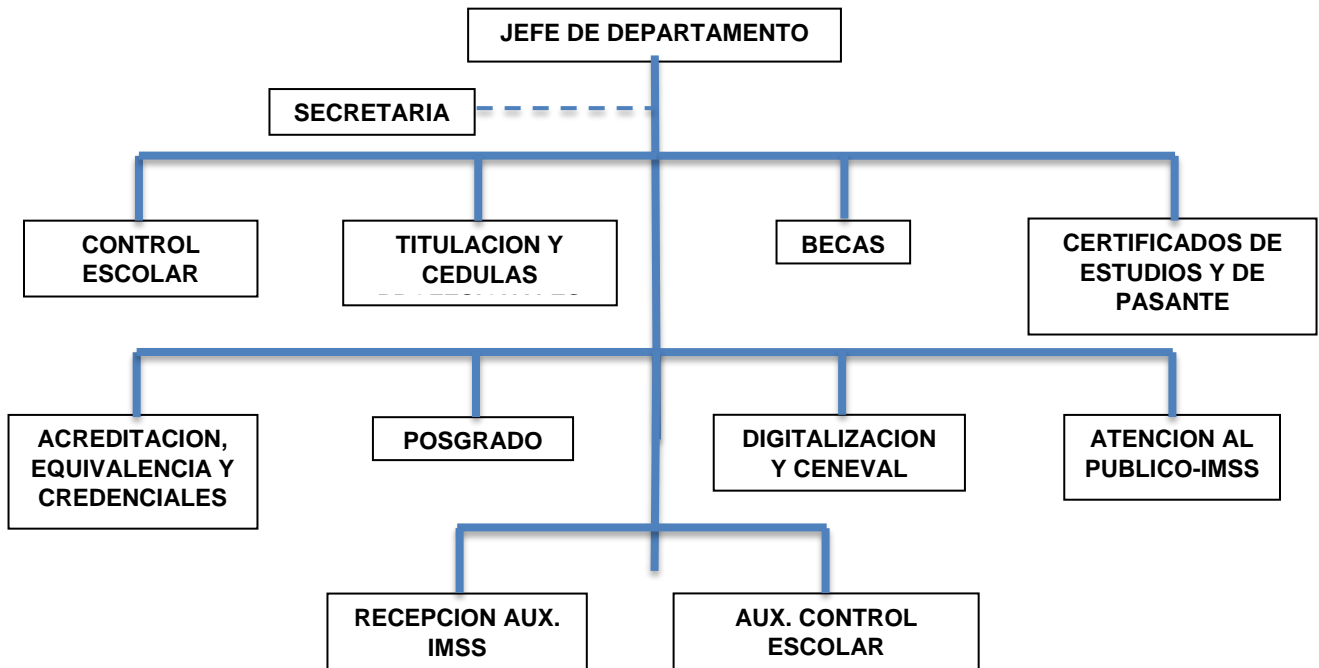
Contribuir de manera eficiente en la mejora continua de los servicios que ofrece la UABC campus ensenada. (UABC, 2014b).

Tabla 1.7 *Servicios del DSEYGE*

ÁREA	ACTIVIDADES
<b>CONTROL ESCOLAR</b>	-Expedición de fichas para examen de admisión y aplicación del mismo.
<b>ACREDITACIÓN Y EQUIVALENCIA</b>	-Expedición y duplicados de credenciales de alumnos. -Autorizaciones de acreditaciones y equivalencias de estudios.
<b>CONSTANCIAS Y SEGURO FACULTATIVO</b>	-Expedición de kárdex y diversas constancias de estudios. -Altas de alumnos en el Instituto Mexicano del Seguro Social. -Altas de alumnos en seguro estudiantil de accidentes.
<b>CERTIFICADOS Y CARTA DE PASANTE</b>	-Expedición de duplicados de certificados de preparatorias que pertenecieron a UABC. -Elaboración de certificados de estudios parciales y completos. -Elaboración de cartas de pasante.
<b>TITULACIÓN</b>	-Expedición de Constancias de Verificación de Documentos para la titulación a nivel licenciatura. -Trámites para la expedición y duplicados de títulos y cédulas profesionales.
<b>POSGRADO</b>	-Expedición de Constancias de Verificación de Documentos para la titulación, certificado y exámenes de grado en posgrado. -Elaboración de certificados de estudios parciales y completos. -Autorizaciones de exámenes profesionales de grado y posgrado.
<b>BECAS</b>	-Trámites para la autorización de alguna de las 11 becas que existen, para estudios de licenciatura y posgrados.
<b>DIGITALIZACIÓN</b>	-Expedición de reconocimientos de mérito escolar. -Aplicación de Examen General de Evaluación de Licenciatura (exámenes CENEVAL).

**Fuente:** Elaboración propia a partir de (UABC, 2014c)

Figura 1.4 Estructura Administrativa del DSEYGE



Fuente: Elaboración propia a partir de (UABC, 2014d)

## 1.4 Marco conceptual

Quevedo y Andalaf (2008) hacen énfasis por la preocupación por la calidad en el siglo XIX, como necesidad asociada a la fabricación en masa de los productos industriales y prestaciones de servicio, y el cambio por el que ha pasado desde sus inicios hasta el día de hoy, en esta evolución unos de los últimos aspectos involucrados a la consecución de la calidad ha sido la orientación al cliente. Cabello y Chirinos (2012) comentan que desde los 90, la calidad en los servicios se ha orientado en satisfacer los requisitos de calidad de los usuarios con especial énfasis en la mejora continua de los procesos de atención.

Mejías (2005) determina la calidad del servicio como resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe.

Kotler, Bloom y Hayes (2004) definen un servicio como una obra, una realización o un acto intangible que no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Stanton,

Etzel y Walter (2004) definen los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción. Lamb, Hair y McDaniel (2002) comentan que el servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas y objetos, esto es un servicio es un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente.

Por otro lado Quevedo y Andalaf (2008) comentan que el cliente es quien adquiere el servicio, permite la continuidad del negocio y determina el valor añadido del servicio que se le presta, siendo este su perceptor último.

Reyes y Reyes (2012) describen como el análisis de la calidad en el servicio se inició oficialmente en 1985 con los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, los cuales propusieron un modelo de medición de la calidad del servicio comparando las expectativas y percepciones de los clientes. Mejías (2006) señala que los indicadores del instrumento que mide la percepción de la calidad del servicio, se organiza en diferentes dimensiones, las cuales son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Según García y Días (2008) existen dos corrientes en la medición de la calidad de servicio, la escuela nórdica en torno al Service Research Center de la Universidad de Karlstad la escuela norteamericana liderada por el Interstate Center for Services Marketing de la Universidad Estatal de Arizona.

Palacios (2014) comenta que la escuela norte europea de la calidad de servicio que encabezaba Groroos (1982, 1988) y Lethinen y Leithinen (1991), basaban sus aportaciones en unos modelos tridimensionales de la calidad de servicio, obteniendo la medida de calidad de servicio a partir de la opinión del cliente, determinando si el servicio percibido fue mejor o peor de lo esperado.

También Palacios (2014), citando a Santoma y Acosta (2007), comentan como la escuela Norteamericana de calidad de servicio encabezada por Parasuraman et al (1985,1988) creadores del modelo SERVQUAL, el cual se basa en un modelo que se desarrolló como resultado de una investigación realizada por diferentes tipos de servicios.

Barrera y Artunduaga (2010), citando a Horovitz (1990) apunta a la calidad de servicio un fundamento en el que el cliente es en este caso el único en determinar juicio sobre la calidad, dándole importancia a los conceptos que estos posean, determinando el grado de excelencia. Oh (1999) también señala que la calidad de servicio está ligada a la búsqueda de la satisfacción del cliente.

En contraste a las ideas anteriores, Cronin y Taylos (1992) en conjunto con Teas (1993) promueven que la calidad percibida se entiende como la percepción evaluativa del desempeño de los atributos del servicio, excluyendo del análisis las expectativas.

### 1.5 Dimensiones de la calidad del servicio

Barrera y Artunduaga (2010) señalan a las dimensiones como los elementos de comparación usados por los individuos tras evaluar distintos objetos en los servicios que se consideran características diferenciadoras que ayudaran a dar un esquema y dividir el constructor de calidad de servicio. Además comentan, tomando como referencia la el supuesto de que la calidad de servicio se origina en la interacción entre los usuarios y los elementos de la organización que provee el servicio y citando a Lehtinen y Lehtinen (1982) han planteado la existencia de tres dimensiones en las que descansa la calidad en los servicios:

- La Calidad Física, que incorpora los aspectos físicos del servicio como los equipos y los edificios.

- La Calidad Corporativa, que afecta a la imagen de la empresa.

- La Calidad Interactiva, que se origina tanto en la interacción entre el personal y el cliente como de los clientes con otros clientes.

Grooos (1984) propone que la calidad de servicio está formada por tres componentes principales percibidos por los usuarios: una dimensión técnica o de resultado; una dimensión funcional o de proceso y una que vincula la imagen corporativa. El autor relaciona las dos primeras dimensiones de la calidad de

servicio con la imagen corporativa, considerando que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por la empresa.

Barrera y Artunduaga (2010) comenta que si bien se ha mencionado los portes, en la dimensionalidad y medición de la calidad de servicio, el aporte más importante fue la ofrecida por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) ya que estos autores en sus investigaciones cualitativas llegaron a la conclusión que la calidad de servicio percibida nace a partir de diez dimensiones que facilitan su medición y evaluación como se muestra en la tabla 1.8.

Tabla 1.8 Dimensiones de la calidad de servicio según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

Capacidad de respuesta	Comprensión del cliente
Elementos tangibles	Comunicación
Profesionalidad	Accesibilidad
Fiabilidad	Credibilidad
Cortesía	Seguridad

**Fuente:** Parasuraman et al. (1985) Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. Journal of Marketing

Posteriormente y después de realizar estudios complementarios con muestras independientes, Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 reducen las dimensiones de la calidad de servicio a cinco en total. La cortesía, la profesionalidad, la credibilidad y la seguridad, se engloban conformando la dimensión Seguridad. La accesibilidad, la comprensión del cliente y la comunicación dan lugar a la Empatía, dando los siguientes resultados:

-Tangibilidad: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación. Cavazos (2004) señala que los Elementos Tangibles son descritos como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y de las comunicaciones materiales, a la Fiabilidad como la habilidad para cumplir con el servicio prometido con puntualidad y exactitud.

-Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Morales y Calderón (2005) comentan que la confiabilidad significa que el servicio se brinda sin fallas.

-Capacidad de respuesta, disposición para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Morales y Calderón (2005) comentan que la Capacidad de Respuesta es la voluntad de ayudar a los clientes y proveerles del servicio apropiado.

-Seguridad: conocimiento y atención mostrados por los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Morales y Calderón (2005) enseña que la Seguridad como el conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para mantener la verdad y confidencialidad, Morales.

-Empatía: muestra de interés y atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. (Parasuraman et al., 1988, p23) Hernández y Blanco (2009) concuerdan con que la Seguridad es que los empleados y sus conocimientos inspiren credibilidad y confianza a los usuarios y la empatía como el cuidado y la atención personalizada que la organización brinda a sus clientes.

## CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA

La finalidad de este capítulo es describir el área de estudio, el tipo de estudio, la población, obtención de la muestra y el diseño del instrumento de medición que servirá de base para el análisis de resultados de esta investigación.

### 2.1 Paradigmas de Investigación

De acuerdo con Reyes, Reyes (2012) El cambio de paradigma hacia un reto a la calidad, rendición de cuentas, la excelencia educativa y los avances sucedidos últimamente a nivel mundial, liderados por la globalización, han traído como consecuencia diversidad de oportunidades de estudio, las características políticas, económicas y sociales actuales demandan mayores exigencias a quienes ofrecen servicios. Se requiere entonces, de organizaciones educativas que prestan sus servicios de acuerdo a las demandas del mercado laboral.

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a las dimensiones latentes que integran la calidad del mismo, de los alumnos que cursan sus estudios en licenciatura y posgrados en UABC Campus Ensenada durante el periodo escolar 2015-1? Según Mejias, Reyes y Maneiro (2006). Las dimensiones de la calidad del servicio se dividen en: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía y presentan 22 indicadores básicos adaptados a la educación Superior.

### 2.2 Justificación

El concepto de calidad está presente en las empresas de hoy en día, el enfoque de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), mide la calidad del servicio con el instrumento Servqual y la propuesta de Mejias (2006) adapta este instrumento al sector educativo denominado Servqualing. El Servqual de Parasuraman ha sido aplicado a empresas internacionales y nacionales y el Servqualing de Mejias, implementado en instituciones latinoamericanas de educación superior, mostrando

bastante aceptabilidad en su utilización en la medición de la calidad del servicio educativo.

En esta investigación y de acuerdo con Reyes y Reyes (2012) es importante en la actualidad porque toca el concepto de 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. Con esta investigación se pretende hacer un aporte en lo teórico al adaptar la escala Servqualing a la medición de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario desde la perspectiva del estudiante.

### 2.3 Contextualización

De acuerdo con los datos de INEGI (2005) el municipio de Ensenada representa el 73.45% (52 482.40 m<sup>2</sup>) del total de la superficie del Estado de Baja California que es de 71, 445.88. Según el Comité Para el Desarrollo del Estado (2014), la población en el municipio de Ensenada al 2014 fue de 511, 772 habitantes, que se distribuyen entre 254, 528 (49.7%) son mujeres y 257,244(50.3) son hombres. Del total de la población en Ensenada 345,018 son mayores de 18 años y más, de la cifra anterior solo 16, 064 se encuentran cursando estudios a nivel Licenciatura, Normal o Posgrado. De los cuales y según datos de la población estudiantil de UABC (2014) la Universidad atiende a 11, 337 alumnos que cursan una carrera universitaria o un posgrado.

Al respecto se observa la demanda que la UABC tiene a nivel estado durante los últimos 14 años, ya que se ha observado el incremento de 23, 023 alumnos en el año 2000 a la cantidad de 59, 778 alumnos hasta el 2014 (UABC, 2015) y para el campus ensenada históricamente ha tenido un incremento que va de 7,701 estudiantes en el 2007-2 a 11, 337 alumnos en el 2014-2 (UABC, 2015a).

De acuerdo con Reyes, Reyes y Veyna (2013) la demanda que experimenta la Institución educativa UABC, da origen a una nueva búsqueda para ofrecer servicios educativos de acorde con los estándares que persiguen los sistemas de calidad.

Como lo es el ISO 9000, que se ha adoptado por sus resultados en el sector industrial y ha demostrado éxito en su aplicación (*Mejias, Reyes y Maneiro, 2006*).

Según *Tsiniduo, Gerogiannis y Fitsilis (2010)* resulta fundamental velar por la calidad de servicio en la Educación Superior, ya que ésta repercute directamente en la percepción que tienen los estudiantes, siendo uno de los factores determinantes al momento de decidir en qué Institución de Educación Superior estudiar. Por ende, el reto de la gestión de calidad se basa en formular patrones que puedan ser evaluados, contrastando el quehacer real de cada universidad con las exigencias de calidad, y buscando un proceso de mejoramiento constante.

#### 2.4 Enfoque de la investigación y tipo de estudio

Según Toledo (2011) citando a Hernández, Fernández y Baptista (2006) dentro del enfoque cuantitativo se encuentra que el alcance de este estudio es de tipo descriptivo, buscando solo especificar las propiedades, características y atributos de cualquier fenómeno analizado, describiendo tendencias de un grupo o población.

#### 2.5 Nivel y diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental transaccional descriptivo, esto debido a que el propósito es puramente descriptivo, sin manipular variables ni asignar aleatoriamente a los participantes y la recolección de datos se realizara en un solo momento con el fin de tratar de evaluar como es la calidad en el servicio. Hernández, Fernández y Baptista (2010) comentan que en un estudio no experimental no se genera ninguna situación, solo se observan situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza cuando se llevan a cabo en este caso en el Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar de la Universidad Autónoma de Baja California de ahora en adelante.

Los diseños de investigación transaccional reúnen información en un determinado momento, en un tiempo único. Busca la descripción de las variables, analizando su

incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

## 2.6 Población

Hernández, Fernández y Baptista (2010) determinan que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. De este modo es recomendable establecer las limitantes que serán los parámetros muestrales. La población a estudiar son los 11,337 de nivel licenciatura y posgrado actualmente inscritos en la Universidad Autónoma de Baja California en el periodo 2014-2.

### 2.6.1 Tamaño de la muestra – piloto

Como parte del proceso de la encuesta del estudio, se realizó una prueba piloto de un primer instrumento, que consistía originalmente en 22 ítems acompañado de una escala Likert para tomar las percepciones de los encuestados como se muestra en la tabla 2.1.

Tabla 2.1 *Escala Likert*

- 
- 1.Totalmente en desacuerdo
  - 2.En desacuerdo
  - 3.Indiferente
  - 4.De acuerdo
  - 5.-Totalmente de acuerdo
- 

**Fuente:** Elaboración con base en Likert (1932)

El instrumento para recolectar los datos es el Servqualing modificado y adaptado al contexto universitario, está formado originalmente por 22 ítems, y 5 dimensiones teóricas las cuales son: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía, y Seguridad. El tamaño de la muestra se determinó con la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Siendo N (11,337 alumnos) que conforman la población total de estudiantes pertenecientes a la UABC, cabe señalar que la muestra se tomó en base a la población estudiantil del periodo 2014-2 (UABC, 2014), Z (1.96) representa el nivel de fiabilidad, p (.05) como proporción esperada, q (1-p=.95) y d (.03) como precisión y arrojando un resultado de 199 como tamaño de muestra. Y se tomó el 10% para pilotaje.

## 2.6.2 Caracterización de la muestra

Para la presente investigación se tomó como muestra 20 cuestionarios que se aplicaron a los alumnos que posteriormente se categorizaron por carrera. A continuación se muestra la ficha técnica en la tabla 2.2.

Tabla 2.2 *Ficha técnica del estudio*

CARACTERÍSTICAS	ENCUESTA
Autores	Marcos Castillo
Nombre	Servperf
Población	Alumnos inscritos en la Universidad Autónoma de Baja California, campus Ensenada.
Ámbito geográfico	Ensenada, Baja California.
Método de información	Cuestionario electrónico
Aplicación	Encuesta vía correo electrónico.
Tipo de muestra	No probabilística.
Tamaño de la población	11,337 alumnos.
Tamaño de la muestra	1,137 alumnos.
Tratamiento de los datos	SPSS versión 21.0.
Fecha de trabajo de campo	Primer semestre de 2015.

**Fuente:** Elaboración propia.

## 2.6.3 Descripción del Instrumento

El propósito del instrumento presentado para esta investigación fue recabar datos para conocer el nivel actual de satisfacción de los alumnos que hacen uso de los servicios prestados por el Departamento de Servicios Escolares de la UABC; por lo que a continuación se describe la estructura del instrumento de medición que consta de 22 ítems de la escala Servperf, adecuándolo para los objetivos que se presentan en la investigación, también se realizó un anexo al cuestionario de 2 ítems más.

## 2.6.4 Operacionalización de las variables

Tabla 2.3 Operacionalización de las Variables

Objetivo Especifico	Variable	Ítem	Definición conceptual
Identificar si los elementos tangibles (apariciencia de instalaciones físicas, equipos y personal) son evidentes para los alumnos que solicitan un servicio.	Elementos tangibles.	P1, P2, P3, P4.	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y de las comunicaciones materiales.
Describir la confiabilidad de los empleados del departamento SEGE que dan su servicio a los alumnos.	Confiabilidad.	P5, P6, P7, P8.	Habilidad para cumplir con el servicio prometido con la puntualidad y exactitud.
Determinar la capacidad de respuesta de los empleados del departamento SEGE que dan su servicio a los alumnos	Capacidad de respuesta.	P9, P10	Voluntad de ayudar a los clientes y proveerles del servicio apropiado.
Calificar la seguridad en el manejo de información que utilizan los empleados del departamento SEGE que dan su servicio a los alumnos.	Seguridad.	P11, P12	Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para mantener la verdad y confidencialidad.
Evaluar la empatía que existe entre los usuarios que solicitan un servicio en el departamento SEGE y los empleados que lo brindan.	Empatía.	P13, P14, P15, P16.	Cuidado y atención personalizada que la organización brinda a sus clientes.

**Fuente:** Elaboración propia.

Tabla 2.4 *La calidad del servicio*

Naturaleza	Cuantitativa
Valores Finales	-Insatisfacción: cuando el cliente no queda satisfecho por el servicio que se le brinda o por el producto que adquiere. -Satisfecho: cuando el servicio o producto cumple con las expectativas del cliente. -Satisfecho "encantado": cuando el cliente recibe más de lo que esperaba.
Indicadores	-Elementos Tangibles. -Confiabilidad. -Capacidad de respuesta. -Seguridad. -Empatía.
Escala de medición	-Se usara una escala Likert (1-5)
Instrumento y proceso de medición	-Se usara una variante del cuestionario Servqual, el ServPerf, que consta de 22 preguntas

**Fuente:** Elaboración propia.

Tabla 2.5 *Elementos Tangibles*

Definición Conceptual	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y de las comunicaciones materiales.
Definición Operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala Likert que tiene 5 opciones de respuesta: 5-Totalmente de acuerdo. 4-De acuerdo. 3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2.-En desacuerdo 1.-Totalmente en desacuerdo.
Indicador	1.-La institución cuenta con los equipos (computo, talleres, etc.) actualizados. 2.-Las instalaciones físicas de la Institución son visiblemente atractivos. 3.-El personal de la Institución tiene apariencia limpia y ordenada. 4.-Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos

Fuente: Elaboración propia basada en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p26) en Toledo (2011).

Tabla 2.6 *Confiabilidad*

Definición Conceptual	Habilidad para cumplir con el servicio prometido con la puntualidad y exactitud.
Definición Operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala Likert que tiene 5 opciones de respuesta: 5-Totalmente de acuerdo. 4-De acuerdo. 3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2.-En desacuerdo 1.-Totalmente en desacuerdo.
Indicador	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.
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos

Fuente: Elaboración propia basada en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p26) en Toledo (2011).

Tabla 2.7 *Capacidad de Respuesta*

Definición Conceptual	Voluntad de ayudar a los clientes y proveerles del servicio apropiado.
Definición Operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala Likert que tiene 5 opciones de respuesta: 5-Totalmente de acuerdo. 4-De acuerdo. 3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2.-En desacuerdo 1.-Totalmente en desacuerdo.
Indicador	10.-El personal de la Institución te comunica cuando concluirá el servicio ofrecido. 11.-El personal de la Institución te ofrece servicio puntual. 12.-El personal de la Institución está dispuesto a ayudarte. 13.-El personal de la Institución se encuentra disponible para atenderte.
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos

Fuente: Elaboración propia basada en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p26) en Toledo (2011).

Tabla 2.8 *Seguridad*

Definición Conceptual	Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para mantener la verdad y confidencialidad.
Definición Operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala Likert que tiene 5 opciones de respuesta: 5-Totalmente de acuerdo. 4-De acuerdo. 3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2.-En desacuerdo 1.-Totalmente en desacuerdo.
Indicador	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.
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos

Fuente: Elaboración propia basada en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p26) en Toledo (2011).

Tabla 2.9 *Empatía*

Definición Conceptual	Cuidado y atención personalizada que la organización brinda a sus clientes.
Definición Operacional	Se medirá la percepción de esta variable con una escala Likert que tiene 5 opciones de respuesta: 5-Totalmente de acuerdo. 4-De acuerdo. 3-Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2.-En desacuerdo 1.-Totalmente en desacuerdo.
Indicador	18.-El personal de la Institución te da una atención individualizada. 19.-La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos los estudiantes. 20.-La Institución cuenta con el personal que le 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 del estudiante.
Escala de medición	De intervalo
Fuente	Encuesta respondida por los alumnos

Fuente: Elaboración propia basada en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p26) en Toledo (2011).

## 2.7 Confiabilidad

Se usó el alfa de Cronbach para estudiar la confiabilidad del instrumento de medición mediante el programa SPSS 21.0, utilizado para la recopilación de datos. De acuerdo con Reidl (2013) esta prueba es la de mayor preferencia para la estimación de la confiabilidad, también la define como el equivalente a la media de todas las posibles correlaciones, usada en el caso de aquellas pruebas que tienen más de dos opciones de respuesta posible. Determinando la confiabilidad responde a la pregunta de qué tan semejante es el conjunto de datos analizados, en una escala que va de 0 (absolutamente no semejante), a 1 (perfectamente idénticos).

### 2.7.1 Análisis de Fiabilidad

Tabla 2.10 *Análisis de Ítems*

Variable	No. Ítem	Alpha de Cronbach
Elementos Tangibles	P1	.870
	P2	.864
	P3	.906
	P4	.784
Confiabilidad	P5	.787
	P6	.926
	P7	.896
	P8	.764
Capacidad de respuesta	P9	.870
	P10	.862
Seguridad	P11	.781
	P12	.835
Empatía	P13	.792
	P14	.701
	P15	.801
	P16	.818

Fuente: Elaboración propia

Los dominios del cuestionario recolectaron coeficientes de confiabilidad con categorías buenas y altas. Concluyendo que la mayoría de los ítems de las dimensiones tienen lo necesario para la obtención de un índice mayor de confiabilidad en el instrumento.

Con los ítems impares obtenemos el siguiente resultado.

VARIABLES=P1 P3 P5 P7 P9 P11 P13 P15

Tabla 2.11 Estadísticos de fiabilidad 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
.950	8

**Fuente:** Elaboración propia.

Con los ítems pares obtenemos el siguiente resultado.

VARIABLES=P2 P4 P6 P8 P10 P12 P14 P16

Tabla 2.12 Estadísticas de fiabilidad 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
.940	8

**Fuente:** Elaboración propia.

De acuerdo con Frías (2014), el valor encontrado de alpha en nuestro instrumento es de .950 y .940, lo cual se acerca más al valor de 1, siendo mayor la consistencia interna de los ítems analizados y cuentan con una alta confiabilidad para conseguir los objetivos del estudio y paralelo a eso es aceptable para su uso.

## 2.8 Análisis de Datos

Para el estudio de los datos recabados por nuestro instrumento anteriormente descrito, se utilizó el programa estadístico "Statistical Package for the Social Sciences" (SPSS) edición 21.0, para realizar pruebas de estadísticos descriptivos y la confiabilidad de alpha de Cronbach.

Se calcularon nuevas variables, las cuales se presentan a continuación:

- Elementos tangibles, que abarcan des de las preguntas P01 a la p04.
- Confiabilidad, que abarca las preguntas P05 a la p08.
- Capacidad de respuesta, que abarca las preguntas p09 a la P10.
- Seguridad, que abarca de las preguntas P11 a la P12.
- Empatía, que abarca de las preguntas P13 a la P16.

Estas variables son las cinco dimensiones que el modelo SERPERF maneja para medir la satisfacción del servicio desde la perspectiva del cliente, en este caso el alumno que hace uso de los servicios que ofrece el Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar.

Se elaboró un baremo para agrupar las respuestas para las variables de: Elementos Tangibles, Confiabilidad y Empatía de la siguiente manera.

Tabla 2.13 *Baremo 1*

Rango		Categorías
4	→ 7.2	Totalmente en Desacuerdo
7.3	→ 10.4	En Desacuerdo
10.5	→ 13.6	Indiferente
13.7	→ 16.8	De acuerdo
16.9	→ 20	Totalmente en De acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

Además se elaboró un nuevo baremo para las variables de: Capacidad de Respuesta y Seguridad de la siguiente manera.

Tabla 2.14 *Baremo 2*

Rango		Categorías
2	→ 3.6	Totalmente en Desacuerdo
3.7	→ 5.2	En Desacuerdo
5.3	→ 6.8	Indiferente
6.9	→ 8.4	De acuerdo
8.5	→ 10	Totalmente en De acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

Así como un baremo para agrupar las respuestas para la Calidad de Servicio de la siguiente manera.

Tabla 2.15 *Baremo 3*

Rango		Categorías
5	→ 9	Muy Mala
10	→ 13	Mala
14	→ 17	Regular
18	→ 21	Buena
22	→ 25	Excelente

Fuente: Elaboración propia.

## CAPITULO 3 RESULTADOS

En el siguiente capítulo se presentan las estadísticas de la información recabada en el estudio. Primeramente se observaran los estadísticos descriptivos para identificar a la población analizada y posteriormente a las variables que componen este estudio.

### 3.1 Caracterización de la población

La presente investigación consistió en la aplicación de 1231 cuestionarios que fueron contestados por los alumnos de Licenciatura y Posgrado de la UABC campus Ensenada, que abarca las unidades de Sauzal, Valle Dorado y San Quintín. Dichos cuestionarios se clasificaron en sexo, edad, grado académico, facultad y semestre que cursan.

Como se presenta en la tabla 3.1 el sexo predominante de la población analizada está compuesta por un 54.7 % de sexo femenino y un 45.3% con presencia masculina.

Tabla 3.1 Sexo

Variable	Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	673	54.7
	Masculino	558	45.3
	Total	1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Los estadísticos para el rango de edades que se observan en la tabla 3.2, el rango de edades que contestaron la encuesta está representado por un 83.10% de alumnos que se encuentran en su etapa de preparación en el nivel superior, además se observa como hay alumnos que ha decidido continuar con sus estudios de posgrado o personas que retomaron sus estudios fuera del rango normal de su edad representados con un 10.3%, 4.4%, 2.1 %.

Tabla 3.2 *Rango de edades*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 25 años	1023	83.1
	Entre 26 y 35 años	127	10.3
	Entre 36 y 45 años	54	4.4
	Entre 46 y 55 años	26	2.1
	56 o más años	1	.1
	Total	1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Con un 93% del total de las encuestas de acuerdo a la tabla 3.3, los alumnos de licenciatura están representando la mayoría de los encuestados. Se observa una importante participación de los alumnos de posgrados que hacen uso de los servicios de Servicios Escolares representando el por el 21% y el 16%,

Tabla 3.3 *Alumno de*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Licenciatura	1148	93.3
	Maestría	21	1.7
	Doctorado	16	1.3
	Otro	46	3.7
	Total	1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3.4, el 55% de los encuestados se encuentran en la etapa básica de su carrera, seguido de un 24.94% en etapa disciplinaria y un 14.62% ya se encuentran en la terminación de su carrera.

Tabla 3.4 *Si eres alumno de una licenciatura*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Etapa básica	677	55.0
	Etapa disciplinaria	307	24.9
	Etapa profesional	180	14.6
	Otro	67	5.4
	Total	1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Las unidades académicas con mayor participación según la tabla 3.5 fueron: FCAYS con un 32.1%, FIAD con un 19.4%, FINSQ con 13.3% y la Escuela de Ciencias de la Salud con el 11.7%.

Tabla 3.5 *Escuela o Facultad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Facultad de Ciencias Marinas	42	3.4
	Escuela de Enología y Gastronomía	49	4.0
	Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo	20	1.6
	Facultad de Ciencias	81	6.6
	Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales	395	32.1
	Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Diseño	239	19.4
	Facultad de Ingeniería y Negocios, San Quintín	164	13.3
	Facultad de Idiomas	60	4.9
	Escuela de Artes	3	.2
	Escuela de Deportes	34	2.8
	Escuela de Ciencias de la Salud	144	11.7
	Total	1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la tabla 3.6, los semestres en los que se encuentran la mayoría de los encuestados fueron de primero con 33.1%, segundo con 15.4%, tercero con 10%, cuarto con 9.6 y octavo con el 8.7% principalmente.

Tabla 3.6 *Semestre*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	407	33.1
	10	16	1.3
	Egresado	26	2.1
	2	189	15.4
	3	123	10.0
	4	118	9.6
	5	93	7.6
	6	83	6.7
	7	53	4.3
	8	107	8.7
	9	16	1.3
	Total	1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

### 3.1.1 Variable Elementos Tangibles

Cavazos (2004) señala que esta variable se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y de las comunicaciones materiales. En la variable de Elementos Tangibles de la tabla 3.7 se observa que el 38.8% de los encuestados está de acuerdo y el 31.6% están totalmente de acuerdo con que el Departamento de Servicios Estudiantiles cumple con dichos elementos para brindar la atención. Sin embargo el 16.2% se mostraron indiferentes, 7.1% están desacuerdo y el 6.2% se muestra totalmente en desacuerdo, esto permitirá analizar las causas que llevaron a los encuestados con su percepción.

Tabla 3.7 *Elementos Tangibles (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	76	6.2
	En desacuerdo	88	7.1
	Indiferente	200	16.2
	De acuerdo	478	38.8
	Totalmente de acuerdo	389	31.6
	Total	1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3.7, con respecto a los elementos tangibles, se observa al 38.8% de los encuestados estando de acuerdo con la variable, el 31.6% respondió estar totalmente de acuerdo con los elementos tangibles del departamento SEGE, un 16.2% se mostró indiferente, el 7.1% dijo estar en desacuerdo y el 6.2% respondió estar en total desacuerdo.

### 3.1.2 Variable Confiabilidad

Esta variable se refiere de acuerdo con Morales y Calderón (2005) a la habilidad para cumplir con el servicio prometido con la puntualidad y exactitud. Los resultados presentados en la tabla 3.8 con la variable de confiabilidad nos arrojan que el 37.4% está de acuerdo y el 22.5% totalmente de acuerdo en que el personal del Departamento de Servicio Estudiantiles y Gestión Escolar cuenta con la habilidad. Cabe mencionar que el 20.7% de los encuestados se muestran indiferentes ante la

Confiabilidad que brinda el Personal del Departamento de Servicios Estudiantiles. Se observa además como el 11.2 % concuerda en que está en desacuerdo y el 8.1% en total desacuerdo, dando pauta así a analizar las posibles causas que ocasionan la falta de confiabilidad al momento de solicitar un servicio al Departamento. Con respecto a los resultados de los encuestados que se mostraron indiferentes o en desacuerdo, es importante prestar atención porque están percibiendo de esa forma el desempeño prestado por el Departamento de Servicios Escolares hacia los trámites solicitados y su seguimiento de forma eficaz y eficiente.

Tabla 3.8 *Confiabilidad (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	100	8.1
	En desacuerdo	138	11.2
	Indiferente	255	20.7
	De acuerdo	461	37.4
	Totalmente de acuerdo	277	22.5
	Total	1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 3.8 muestra los cómo el 37.4% de los encuestados considera estar de acuerdo con la confiabilidad percibida por parte del personal del SEGE al recibir el servicio, así como un 22.5% respondió estar totalmente de acuerdo con esta variable, también se observa al 20.7% estar indiferente a esta variable, el 11.2% está de desacuerdo y el 8.1% considera estar totalmente en desacuerdo.

### 3.1.3 Variable Empatía

Con respecto a la variable de empatía que es el cuidado la atención personalizada que la institución ofrece a sus usuarios (Parasuraman et al. 1988. p23), Hernández y Blanco (2009), como se observa en la tabla 3.9, el 35% de los encuestados está de acuerdo con que el personal del Departamento de Servicio Estudiantiles y Gestión Escolar aplica la empatía al brindar el servicio a sus usuarios. Sin embargo es considerable prestar atención a la indiferencia que el 20.1% de los encuestados

percibe así como el 11% y 9% que se inclinan hacia un desacuerdo y totalmente en desacuerdo que indican que no se sintieron atendidos en su totalidad, la falta de atención personal debe ser trabajada por el Departamento de Servicios Escolares ya que aunque sea procesos similares, la naturaleza de cada caso respecto a los alumnos demanda una mayor atención para ser atendida correspondientemente.

Tabla 3.9 *Empatía (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	122	9.9
	En desacuerdo	136	11.0
	Indiferente	247	20.1
	De acuerdo	441	35.8
	Totalmente de acuerdo	285	23.2
	Total	1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3.9 se observa al 35.8% de los encuestados estando de acuerdo con la variable de empatía percibida por parte del personal del SEGE, se observa también al 23.2% que se encuentra totalmente de acuerdo, el 20.1% se muestra indiferente, el 11% respondió estar en desacuerdo y el 9.9% considera estar totalmente en desacuerdo con la empatía percibida.

### 3.1.4 Variable Seguridad

La seguridad de acuerdo con Morales y Calderón (2005) es el conocimiento y cortesía por parte de los empleados y su habilidad para mantener la verdad y confiabilidad se muestra a continuación en la tabla 3.10 que el 42% de los encuestados, muestran que están de acuerdo y el 26.4% totalmente de acuerdo con que el personal del Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar voluntad de ayudar a los usuarios y proveerles de un servicio apropiado y de confianza. Se observa como el 13.9 % de los que respondieron la encuesta se muestra en desacuerdo y el 7.6% totalmente en desacuerdo en la forma como

percibieron la seguridad al momento de hacer uso de los servicios ofrecidos por el departamento.

Tabla 3.10 Seguridad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	94	7.6
	En desacuerdo	124	10.1
	Indiferente	171	13.9
	De acuerdo	517	42.0
	Totalmente de acuerdo	325	26.4
	Total	1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la variable de seguridad, como se muestra en la tabla 3.10, el 42% de los encuestados está de acuerdo con la seguridad ofrecida por el SEGE, el 26.4% lo clasifica como totalmente de acuerdo, el 33.9% se muestra indiferente, un 10.1% está en desacuerdo y solo el 7.6% está en total desacuerdo con la seguridad percibida.

### 3.1.5 Variable Capacidad de Respuesta

La capacidad de respuesta es definida por Morales y Calderón (2005) como la voluntad de ayudar a los usuarios y proveerles del servicio apropiado, en la tabla 3.11 muestra que el 43% de los encuestados considera que está de acuerdo con que el personal de Departamento de Servicio Estudiantiles y Gestión Escolar tiene voluntad de ayudar a los usuarios y proveerles del servicio. También se observa como el 15.2% de los encuestados se muestra indiferente ante la capacidad de responder de forma inmediata las necesidades de los usuarios en tiempo y forma, así como el 12.5% que se muestra en desacuerdo y el 8.4% que está totalmente en desacuerdo, dando pauta a analizar los procesos y eventos que tiene el Departamento de Servicios Escolares que puedan afectar la prontitud de sus servicios una vez solicitados por el usuario.

Tabla 3.11 *Capacidad de Respuesta (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	104	8.4
	En desacuerdo	154	12.5
	Indiferente	187	15.2
	De acuerdo	529	43.0
	Totalmente de acuerdo	257	20.9
Total		1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3.11 Capacidad de respuesta, los encuestados contestaron con un 43% dándole una clasificación como de acuerdo con la capacidad de servicio recibida por el SEGE, el 20.9% lo pondera como totalmente de acuerdo, aun así, el 15.2% lo califica como indiferente, 12.5% están en desacuerdo y por ultimo solo el 8.4% están totalmente en desacuerdo.

### 3.1.6 Variable Calidad de Servicio

De acuerdo a los encuestados el 37% como se observa en la tabla 3.12, menciona que percibe como Bueno y el 27.21% como excelente el servicio Recibido por parte del Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar, se observa además que el 17.22% percibió regular, el 6.58% como mala y el 11.98% muy mala la calidad de servicio, abriendo oportunidad de analizar cuáles son las áreas de oportunidad para mejorar el servicio ofrecido, dando a entender que en general la calidad percibida por los usuarios de Servicios Escolares considera que es buena la atención recibida.

Tabla 3.12 *Calidad de Servicio (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy Mala	146	11.9
	Mala	81	6.6
	Regular	212	17.2
	Buena	457	37.1
	Excelente	335	27.2
Total		1231	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 3.12 Calidad de servicio, la percepción en general de los alumnos que reciben servicio por parte del departamento SEGE, es buena con el 37.1% de los encuestados, y el 27.2% consideró el servicio como excelente. El 17.2% considero regular el servicio y el 11.9%, solo el 6.6% da una calificación de mala y el 11.9% lo califico como muy malo.

## CAPITULO 4 DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios por parte del Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar.

Los objetivos de esta investigación fueron:

- Identificar si los elementos tangibles (apariciencia de instalaciones físicas, equipos y personal) son evidentes para los alumnos que solicitan un servicio.
- Describir la confiabilidad de los empleados del departamento SEGE que servicio a los alumnos.
- Determinar la capacidad de respuesta de los empleados del departamento SEGE que prestan servicio a los alumnos
- Calificar la seguridad en el manejo de información que utilizan los empleados del departamento SEGE que servicio a los alumnos.
- Evaluar la empatía que existe entre los usuarios que solicitan un servicio en el departamento SEGE y los empleados que lo brindan.

A continuación se discutirán los principales hallazgos de esta investigación:

- La calidad del servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe según (Reyes, Reyes y Veyna, 2013).Mejias (2005).
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985-1988) mencionan que se puede medir la calidad de servicio por medio de cinco dimensiones: : (1) Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas,, equipo, personal y de las comunicaciones materiales, (2) Fiabilidad (Confianza): Habilidad para cumplir con el servicio prometido con toda puntualidad y exactitud, (3) Capacidad de Respuesta: Voluntad de ayudar a los clientes y proveerles del servicio apropiado, (4) Seguridad: Es el

conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para mantener la verdad y confidencialidad y (5) Empatía: Cuidado y la atención personalizada que las organizaciones brindan a sus clientes.

-Cavazos (2004) señala que los elementos tangibles se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y de las comunicaciones materiales.

-La confiabilidad se refiere de acuerdo con Morales y Calderón (2005) a la habilidad para cumplir con el servicio prometido con la puntualidad y exactitud.

-Con respecto a la empatía, (Parasuraman et al. 1988. p23), Hernández y Blanco (2009) comentan que es el cuidado la atención personalizada que la institución ofrece a sus usuarios

-La seguridad de acuerdo con Morales y Calderón (2005) es el conocimiento y cortesía por parte de los empleados y su habilidad para mantener la verdad y confiabilidad.

-La capacidad de respuesta es definida por Morales y Calderón (2005) como la voluntad de ayudar a los usuarios y proveerles del servicio apropiado.

#### 4.1 Discusión sobre los elementos tangibles y la calidad de servicio.

En relación a la variable de elementos tangibles, encontramos que el 38.8% de los encuestados consideran que la calidad en el servicio es buena, pero un área llena de oportunidades para mejorar estas percepciones. Lo dicho antes señala que la mayoría de los encuestados respondieron positivamente a que la apariencia física, el equipo de trabajo, del personal de trabajo y los materiales como lo señala Cavazos (2004). Por lo que los usuarios consideran que tanto la apariencia física del personal, así como el material impreso para dar información y el equipo de cómputo con el que cuenta el departamento SEGE, suple sus expectativas.

## 4.2 Discusión sobre la confiabilidad y la calidad de servicio.

Al respecto de la confiabilidad que consiste en la habilidad que posee el personal del Departamento de servicios Escolares para brindar el servicio solicitado en forma precisa y cuidadosa como lo establece Morales y Calderón (2005), arrojó que el 37.4% colocando este resultado en la categoría de bueno, aunque si sumamos los porcentajes de indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo obtendremos un 41% lo cual nos abre una de las variables más interesantes para trabajar en sus áreas de oportunidad y mejora, es preciso prestar atención a la forma como el personal brinda su servicio de forma puntal de acuerdo a los procedimientos establecido, esto debido a que la mayoría de los encuestados consideran que la información recibida aún tiene áreas de oportunidad para mejorar

## 4.3 Discusión sobre la empatía y la calidad de servicio.

En la variable de la empatía, el instrumento arrojó que los encuestados consideran con un 35.8% que la calidad de servicio percibido es buena, logrando que se sientan atendidos y que sus requerimientos son atendidos con cuidado y atención personalizada como lo mencionan Hernández y Blanco (2009). Sin embargo llama la atención que al igual que la variable anterior, la suma de los porcentajes que están en indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, arrojan un 41% del total de los encuestados, lo que indica que también representa un área fuerte de oportunidad para que los alumnos se sientan atendidos y entendidos al momento de solicitar un servicio en el Departamento de escolares, sugiriendo una mayor atención al personal que interactúa con los usuarios, todo esto para incrementar la percepción de los usuarios hacia la excelencia. Cabe señalar que posiblemente la cantidad de personal este siendo insuficiente para atender a todo el matriculado que haga uso de los servicios del SEGE

#### 4.4 Discusión sobre la capacidad de respuesta y la calidad de servicio.

Con respecto a la capacidad de respuesta el 43% de los encuestados se consideran de acuerdo y el 20.9% totalmente de acuerdo y se consideran complacidos con esta variable analizada en esta investigación, esto indica la disposición y voluntad del personal del Servicios Escolares al ofrecer su servicio como lo indican Morales y Calderón (2005). Esta buena práctica es necesario que continúe, por lo tanto se recomienda buscar nuevas estrategias para seguir brindando ese servicio oportuno para los alumnos. Al ser una de las variables mejor calificadas no debe ser descuidada, sino fortalecida por ser fundamental en el servicio a los usuarios, atendiendo cada vez mejor a sus necesidades.

#### 4.5 Discusión sobre la seguridad y la calidad de servicio.

En cuando a la seguridad, 42% de los alumnos comentaron que están de acuerdo y el 26.4% totalmente de acuerdo en que los conocimientos mostrados por el personal de Servicios Escolares, inspiran credibilidad y confianza, dando a entender que se posee la preparación adecuada y conocimiento de cada área de servicio que ofrece el departamento de SEGE. Esto refleja la amplia experiencia por parte del personal en sus respectivas áreas de trabajo a lo que se sugiere que la capacitación sea constante y ser cada vez más competitivos laboralmente ofreciendo la información que los usuarios requieren para realizar sus trámites correctamente, en tiempo y forma.

## CAPITULO 5 CONCLUSIONES

Este último capítulo está dedicado a las conclusiones que se llevaron a partir del análisis de la información recabada, así como su interpretación, para que a partir de estos resultados se generen medidas útiles que mejores el nivel de satisfacción de los usuarios al solicitar un servicio del Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar, en el manejo de los procesos que son llevados y ofrecidos a los estudiantes. Las recomendaciones presentadas toman como base los resultados de este estudio, lo cual permitió cumplir los objetivos planteados en el inicio de esta investigación, enfocados en el análisis de las variables que integran la calidad en el servicio las cuales son: elementos tangibles, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

En general, este estudio identifico que la percepción de los alumnos que hacen uso de los servicios ofrecidos por el Departamento de Servicio Escolares es buena, aunque se debe tomar en cuenta las áreas de oportunidad en las que se pueden trabajar, esto debido a que aunque la percepción del servicio es buena, se observa en promedio un 35.8% de la percepción entre indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo necesitan atención y fortaleza en cada una de las variables analizadas, es especial la Confiabilidad y la Empatía.

En relación a la variable de elementos tangibles, encontramos que el 38.8% de los encuestados consideran que la calidad en el servicio es buena, pero un área llena de oportunidades para mejorar estas percepciones. Lo dicho antes señala que la mayoría de los encuestados respondieron positivamente a que la apariencia física, el equipo de trabajo, del personal de trabajo y los materiales.

Al respecto de la confiabilidad que consiste en la habilidad que posee el personal del Departamento de servicios Escolares para brindar el servicio solicitado en forma precisa y cuidadosa, arrojo que el 37.4% colocando este resultado en la categoría de bueno, aunque si sumamos los porcentajes de indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo obtendremos un 41% lo cual nos abre una de las variables más interesantes para trabajar en sus áreas de oportunidad y mejora, es

preciso prestar atención a la forma como el personal brinda su servicio de forma puntal de acuerdo a los procedimientos establecidos.

En la variable de la empatía, el instrumento arrojó que los encuestados consideran con un 35.8% que la calidad de servicio percibido es buena, logrando que se sientan atendidos y que sus requerimientos son atendidos con cuidado y atención personalizada. Sin embargo llama la atención que al igual que la variable anterior, la suma de los porcentajes que están en indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, arrojan un 41% del total de los encuestados, lo que indica que también representa un área fuerte de oportunidad para que los alumnos se sientan atendidos y entendidos al momento de solicitar un servicio en el Departamento de escolares, sugiriendo una mayor atención al personal que interactúa con los usuarios, todo esto para incrementar la percepción de los usuarios hacia la excelencia.

Con respecto a la capacidad de respuesta el 43% de los encuestados se consideran de acuerdo y el 20.9% totalmente de acuerdo y se consideran complacidos con esta variable analizada en esta investigación, esto indica la disposición y voluntad del personal del Servicios Escolares al ofrecer su servicio. Esta buena práctica es necesario que continúe, por lo tanto se recomienda buscar nuevas estrategias para seguir brindando ese servicio oportuno para los alumnos.

En cuando a la seguridad, 42% de los alumnos comentaron que están de acuerdo y el 26.4% totalmente de acuerdo en que los conocimientos mostrados por el personal de Servicios Escolares, inspiran credibilidad y confianza, dando a entender que se posee la preparación adecuada y conocimiento de cada área de servicio que ofrece el departamento.

En resumen , la percepción que tienen los alumnos de los servicios ofrecidos por el Departamento de Servicios Escolares del Campus Ensenada es buena con un 37.12% de la evaluación y un 27.21% excelente, sin embargo las áreas de oportunidad están identificadas en dos de las cinco variables que se analizaron en este estudio, además que las necesidades de los usuarios son cumplidas por el personal del departamento, aunque se pueden mejorar desde una revisión

minuciosa de los procesos internos para ofrecer sus servicios, mayor capacitación del personal en las áreas de empatía y confiabilidad.

## 5.1 LIMITACIONES

Dentro de las limitantes se encuentran que la aplicación de este estudio fue llevado a cabo en un periodo específico de tiempo, además que es la primera vez que se analiza la calidad de servicio con un instrumento más robusto. Además solo se analizó el campus Ensenada, faltando aun campus Mexicali y Tijuana para tener un panorama completo del servicio dado por el departamento SEGE en UABC.

Sin embargo, los resultados obtenidos dejaron una base para futuras investigaciones que contribuya siempre a la mejora continua para ofrecer cada vez un mejor servicio.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos, se hacen las siguientes recomendaciones con el propósito de mejorar la calidad de servicio, elevando a su vez, una mejor percepción por parte de los alumnos hacia el servicio recibido.

Es recomendable para el departamento de hacer uso de nuevas estrategias para mejorar la atención a los usuarios para brindarles mayor fluidez al momento de ofrecer sus servicios. Dar mayor difusión y simplificación para que los usuarios conozcan sus trámites de una manera práctica y de fácil entendimiento.

También que se trabaje en una forma en la que los alumnos puedan seguir el procesos de sus trámites vía web, lo cual disminuiría la cantidad de alumnos que solicitan dicha información en el departamento dejando lugar a usuarios que requieran atenciones específicas que demanden mayor tiempo de los empleados del departamento.

En cuanto al personal, en general el departamento debe enfocarse en una actitud positiva y de servicio. Se recomienda capacitaciones constantes y evaluadas en la sensibilización sobre lo importante que es atender y comprender lo que los alumnos necesitan.

## REFERENCIAS

Arambewela, R. y Hall, J. (2006). Un análisis comparativo de la satisfacción de la educación internacional mediante SERVQUAL. *Diario de los Servicios de Investigación*, 6(1), 141-163.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (2009). *Educación Superior para el desarrollo de México*. Consultado el 04 de Noviembre del 2014 en:

[http://www.anui.es.mx/secciones/convocatorias/pdf/Presen\\_ANUIES\\_FINAL\\_agosto\\_2009.pdf](http://www.anui.es.mx/secciones/convocatorias/pdf/Presen_ANUIES_FINAL_agosto_2009.pdf)

Cabello, E. y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Med Hered*, Vol. 23. Núm.2, pp. 88-95

Cavazos, R. 2004. ¿Puede medirse la calidad en el servicio? *Hospitalidad Esdai*.

Cordero Ferrera, J. M., Muñoz Pérez, M. A. y Pedraja Chaparro, F. (2005). *Medición de la calidad y la eficiencia en educación secundaria ¿coinciden los resultados?* XIV Jornada de economía de la educación, España, 1-15.

Cordero Ferrera, J. M., Muñoz Pérez, M. A. y Pedraja Chaparro, F. (2006). *La confusión de la calidad en los servicios públicos: distintos conceptos, distintas medidas, distintas soluciones*. XIII Encuentro de economía Pública, España, 1-34.

Cronin, J. y Taylor, S. (1993) Servperf versus Servqual. Conciliación basada en el rendimiento y percepciones menos las expectativas medición de la calidad del servicio. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.

De la fuente, Reyes, 2010. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 18 n° 3, pp. 350-363

Díaz, D. (2003) Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. México: Chiclayo

Franco Espejel, G. M. (2003). Validación del SERVQUAL, en una institución pública mexicana. *Revista Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas*, 33(1), 30-41.

Frias. D. (2014). Apuntes de SPSS, Análisis de fiabilidad de las puntuaciones de un instrumento de medida. Alfa de Cronbách: Un coeficiente de fiabilidad, Universidad de Valencia.

Haye B. Como medir la satisfacción del cliente, 2002, gestión 200

Mancebón-Torrubia, M. J., Martínez-Caraballo, N. y Pérez-Ximénez, D. (2007). Un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria. XVI Jornadas de la Asociación de Economía de la Educación, España, 1-14.

Mejias, A. Reyes, O y Maneiro, N. 2006. Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Investigación y Ciencia*, enero-abril, vol. 14, número 34, Universidad Autónoma de Aguas Calientes, Mexico pp. 36-41.

Mejias, A. 2005. Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en programas de estudios universitarios. *Industrial*. Vol 26. Número 2.

Morales, V., Hernandez, A. y Blanco, A. (2009) Evaluacion de la calidad en organizaciones deportivas: Adaptacion del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología y Deporte*, Vol. 8, No. 2, pp 137-150.

Oldfield, B. M. Baron, S. (2000). Percepción de los estudiantes de la calidad del servicio en la Universidad de Negocios del Reino Unido y la facultad Gerencia. *Aseguramiento de la Calidad de la Educación*, 5(1), 85-95.

Oh, H (1999). Calidad del servicio, la satisfacción del cliente y valor para el cliente. Una perspectiva holística. *Administración Hospitalaria*, 18(1), 67-82.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores, Editorial Díaz de Santos.

Reidl, L. (2013). Metodología de la investigación Médica. Confiabilidad en la medición. División de Estudios de Posgrado, Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México. *Inv Ed Med* 2013;2(6):107-111.

Reyes Sánchez, O. y Reyes Pazos, M. (2009). Calidad del servicio educativo: Caso de la escuela de artes de la UABC. X Congreso Nacional de Investigación Educativa, México, 1-10.

Reyes, o. y Reyes, M. 2012. Percepcion de la calidad del servicio educativo universitario. Un enfoque Cualitativo. Conferencia mundial sobre Procedimientos de negocios y finanzas. Vol 7. Número 2.

Reyes, O. Reyes, M. y Veyna, J. 2013. Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo en el bachillerato. Conferencia mundial sobre Procedimientos de negocios y finanzas. Vol 8. Número 1.

Reyes, O. Reyes, M. y Veyna, J. 2012. Percepción estudiantil de la calidad del servicio educativo en el bachillerato. Conferencia mundial sobre Procedimientos de negocios y finanzas. Vol 5. Numero 5.

Reyes, O. Reyes, M. y Veyna, J. 2014. Percepción de la calidad del servicio educativo doctoral. Conferencia mundial sobre Procedimientos de negocios y finanzas. Vol 9. Número 1.

Roccaro, I. E. (2002). El proceso de mejora continua y la gestión de recursos humanos en las universidades públicas argentinas: Análisis de las deficiencias internas. Buenos Aires: Cuyo.

Rodriguez, E., Pedraja, L., Aranea, C. XXXX Ingeniare. revista chilena de ingeniería, vol. 19 nº 3, 2011, pp. 409-419.

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

<http://www.keisen.com/documentos/Corrientes%20de%20Calidad%20en%20Servicio.pdf>

<http://www.keisen.com/documentos/corrientes%20de%20calidad%20en%20servicio.pdf>

S. E. Maldonado-Radillo et al riaf vol. 6 no. 7 2013.

Secretaría de Educación Pública (2009). Principales Cifras Ciclo Escolar (2008-2009). Dirección General de Planeación y Programación. México, D.F.: Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos (1ra Ed.) consultado el 03 de Noviembre del 2014 en:

<http://www.dgpp.sep.gob.mx/Estadi/Principales%20cifras/PrincipalesCIF2008-2009.pdf>.

Universidad Autónoma de Baja California (UABC) (2014), Reseña Histórica, consultado el 26 de Octubre del 2014 en:

<http://www.tij.uabc.mx/campus/resenahistorica.htm>

Universidad Autónoma de Baja California (UABC) (2014a), Coordinación de Estudiantiles y Gestión Escolar, estadísticas, consultado el 21 de Octubre del 2014 en: <http://csege.uabc.mx/web/csege1/estadisticas1>

Universidad Autónoma de Baja California (UABC) (2014b), Misión y Visión del Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar, consultado el 21 de Octubre del 2014 en: <http://www.ens.uabc.mx/sege/>

Universidad Autónoma de Baja California (UABC) (2014c), Servicios del Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar, consultado el 21 de Octubre del 2014 en: <http://www.ens.uabc.mx/sege/>

Universidad Autónoma de Baja California (UABC) (2014d), Organigrama del Departamento de Servicios Estudiantiles y Gestión Escolar, consultado el 21 de Octubre del 2014 en: <http://www.ens.uabc.mx/sege/>

Universidad Autónoma de Baja California (UABC) (2015), Estructura Organica de las Unidades Academicas, consultado el 16 de Marzo del 2015 en: <http://transparencia.uabc.mx/Archivos/EO/UnidadesAcademicas/Index.html>

Yeo, R. K. (2009). Ideales de calidad de servicio en un entorno competitivo terciaria. Revista Internacional de Investigación en Educación, 48 (1), 62-76.

Zafiropoulos, C. y Vasiliki, V. (2008). Servicio de evaluación de la calidad en un griego institución de educación superior. Diario de economía de la empresa y la

Garcia, J. Diaz, R. 2008. Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad de servicio. EsicMarket, 130, pp. 57-97.

Barrera, L. Artunduaga, W. 2010. Evaluacion de la calidad de los servicios públicos domiciliarios en la ciudad de Bucaramanga. Pp. 43.