

**Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios**  
**(Quality of services university: A perception from their actors in a business school)**

**María de Jesús Araiza Vázquez** ♦

**Alberto Zambrano Elizondo** ♦

**José Felipe Ramírez Ramírez** ♦

**Abstract:** This study aimed to evaluate the quality of university services in business school at a public university of Mexico from the perspective of its actors (students and teachers). To get to their results, a SERVQUAL scale was used with some adjustments, which is an instrument of multiple items that were originally developed to measure customer insights regarding the quality of service. The instrument consists of 22 phrases that measure customer expectations and 22 similar phrases that measure customer perception and service quality is established by the difference of scores that the customer assigns to their expectations and perceptions. Questions that serve to other aspects of the university service were incorporated to this instrument, they are related with the conciliation of programs, learning assessment and the effectiveness of administrative processes. The scale of 42 variables that measure the quality of services and conditions of the institution to offer them, was applied to a sample of 446 students and 64 teachers, they reflect the efforts and resources invested by the faculty in teacher training and equipment offered in learning practices are highly valued by students. Besides, on differences in perceptions between students and teachers, it is shown that the students are claimant protagonists of quality in services and the *raison d'être* of any educational institution

**Keywords:** higher education, perception, quality, service

**JEL:** I23, D24

- 
- ♦ Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, Centro de Desarrollo Empresarial y Posgrado, San Nicolás de los Garza, N.L., México. Email: maria.araizav@uanl.mx
  - ♦ Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, Centro de Desarrollo Empresarial y Posgrado, San Nicolás de los Garza, N.L., México. Email: alberto.zambrano@uanl.mx
  - ♦ Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, Centro de Desarrollo Empresarial y Posgrado, San Nicolás de los Garza, N.L., México. Email: jose.ramirezrr@uanl.edu.mx

**Resumen:** Este estudio apuntó hacia la evaluación de la calidad de los servicios universitarios en una escuela de negocios de una universidad pública de México desde la óptica de sus actores (estudiantes y docentes). Para llegar a sus resultados se utilizó escala de SERVQUAL con adecuaciones, el cual es un instrumento de ítems múltiples que se elaboró originalmente para medir las apreciaciones del cliente en relación a la calidad del servicio. El instrumento se compone de 22 frases que miden las expectativas del cliente y 22 frases similares que miden la percepción del cliente y la calidad del servicio se establece mediante la diferencia de las puntuaciones que el cliente asigne a las expectativas y a las percepciones. A este instrumento se incorporaron preguntas que atienden a otros aspectos del servicio universitario, tienen que ver con la conciliación de los programas, con la valoración del aprendizaje y con la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables que miden la calidad de los servicios y las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 446 estudiantes y 64 docentes, las cuales reflejan que los esfuerzos y recursos invertidos por la facultad, tanto en la capacitación docente como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje, son bien valoradas por los estudiantes. Asimismo, en las diferencias de percepciones entre estudiantes y docentes, se observa que los estudiantes son protagonistas demandantes de la calidad de los servicios y la razón de ser de cualquier institución educativa.

**Palabras clave:** calidad, educación superior, percepción, servicio

## Introducción

En la actualidad existe un margen muy alto en cuanto a la competitividad que existe hoy en día en el sector de la educación superior, el incremento de universidades y el ámbito social tan cambiante y que genera mayores expectativas de los egresados ha llevado a las universidades a centrar sus esfuerzos en ofrecer mejores servicios, todo ello con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus actores, esto ha obligado a que estas instituciones trabajen para mejorar la calidad académica y los servicios que ofrecen, esto les ha traído como secuela, buscar el logro de las acreditaciones de calidad por parte de organismos oficiales como uno de los requisitos de certificación, la percepción de los alumnos sobre ciertos elementos de la calidad de la educación, tales como la gestión institucional y la enseñanza. Por lo tanto, fue necesario disponer de una escala que auxilie al proceso de acreditación de las Instituciones de Educación Superior (IES) y que permita medir las percepciones de los actores sobre la calidad del servicio que éstas entregan.

Originalmente el concepto de la calidad se aplicó a los productos y luego se propagó a los servicios en muchas ramas, circunscribiendo el ámbito educativo. Llegó así a convertirse en un *factor competitivo estratégico* (Sangüesa Mateo e Ilzarbe, 2006, p.19). Por otro lado, Traba, Barletta y Velázquez. (2010). aseveraban que se debe concebir a la calidad como un *concepto abstracto tan amplio en definición y aplicación que cada organización puede entenderlo desde sus propios intereses*. Según Koenes (1996) la principal forma de conocer las expectativas de los consumidores es preguntándose a ellos mismos pues es la única forma concreta, precisa y fiable de obtenerlas. Las IES no están ajenas a esta contemplación y deben tener en cuenta la percepción que el cliente tiene acerca del producto o servicio en cuestión.

### **Conceptos de calidad del servicio**

La calidad de un bien o servicio está establecida por los rasgos o posesiones que lo condescienden y que le conceden valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios, debido a sus particularidades de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kotlery Armstrong, 2003; Lovelock, 2011).

El diccionario de la Real Academia Española define servicio como acción y efecto de servir, como servicio doméstico. En términos estereotipados, un servicio puede ser entendido como todo aquello que es necesario realizar para generar satisfacción de un consumidor. La calidad dentro de los servicios está sometida a la calidad percibida, que es intrínseca y que se entiende como *el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto* (Zeithaml, 1988. p. 3); Grönroos (2007) agrega que la propia intangibilidad de los servicios obliga que estos sean percibidos de manera subjetiva.

Para este estudio en particular tomamos la definición de calidad del servicio de una institución educativa como aquellas acciones o actividades que se reflejan en la conformidad y la satisfacción que experimenta la comunidad académica sobre los diferentes servicios prestados por ésta.

### *La calidad de la educación*

La trascendencia de calidad no es algo dominante sino referente, existen diferentes definiciones sobre la calidad de la educación, las cuales han ido dando vuelta y ajustándose según el acontecer de la sociedad. La UNESCO define calidad en la educación superior como un concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados.

Al prosperar el significado de calidad en las organizaciones de índole mercantil, la atención de los modelos de gestión de la calidad total en las IES; se da tras casi medio siglo de implantación en el campo industrial (Vargas, 2014).

En las últimas dos décadas se han experimentado escalonadas expectativas y necesidades marcadas por parte de la sociedad hacia el sector universitario público, en torno de la calidad educativa, dentro de lo que figura el requerimiento de procesos de rendición de cuentas, así como la petición de un modelo de universidad integrador, equitativo, sustentable y de alto nivel de calidad; situación que ha provocado que la educación superior pública se introduzca en procesos de autorreflexión y crítica en torno a su calidad educativa, considerando en todo momento la equidad y la sustentabilidad.

En lo que se refiere a sustentabilidad, este enunciado subsume un principio de autonomía que tratándose de instituciones de educación cobra mayor importancia. Dias Sobrinho (2008) nos recuerda que, en debates comunes como los valores, en la educación superior no existe un modelo universalmente válido y propone la inexistencia de un juicio universal y de un objetivo de calidad válido para todas las IES en todas las extensiones territoriales, solicitando la construcción de una coincidencia propia de cada IES incluyendo la de sus indicadores.

Como bien decía ya desde 2004 Ratner, nos guste o no, el lenguaje de sustentabilidad ha sido institucionalizado en la industria, las organizaciones intergubernamentales y las no gubernamentales, las agencias nacionales, el Fondo Monetario Internacional, la OECD entre otras. En el ámbito

académico, las diferentes disciplinas se han visto en la necesidad de incorporar al desarrollo sustentable en su discurso y algunas más en sus paradigmas.

Además de las complejas exigencias a la que se enfrentan las IES públicas, existe un crecimiento significativo a partir de los ochentas, lo cual ha puesto de manifiesto algunas tendencias en el sector universitario de América Latina en busca de la calidad educativa. Algunos de esas tendencias son: la internacionalización, la acreditación, la certificación y el desafío del equilibrio entre calidad, eficacia y equidad y la creciente demanda de una educación de calidad por parte de la sociedad.

### *Calidad de servicio en el ámbito educativo*

La calidad que fue utilizada en el ámbito empresarial fue trasladada al ámbito educativo, cuando el concepto se aplica a este ámbito es necesario considerar la finalidad, el sentido y funciones de la educación. Considerando al sistema educativo en su conjunto (Sverdlick, 2012). Para Senlle Szodo y Gutiérrez Francescon (2005, p.9). *La calidad no es aplicar las normativas internacionales aprobadas por 157 países o incrementar ya sea las horas de clase o los exámenes; la calidad es un cambio profundo en la manera de pensar, de programar, de evaluar y de sentir la educación.*

El afán eficientista llevo a muchas instituciones a preocuparse por la calidad dejando de lado el asegurar la enseñanza y aprendizaje en los estudiantes. Se puede hablar de calidad en educación, cuando esta es causante del progreso de sus estudiantes en un amplio grado de beneficios intelectuales, morales, emocionales y sociales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema educativo eficaz es el que maximiza la capacidad de las instituciones para alcanzar esos resultados. (Bustos, Salazar y Bermúdez, 2012, p.14).

Aguerrondo (2003) enfatizaba la fuerza del concepto de calidad al tratarse de un concepto totalizante, amplio y multidimensional. La autora enfatiza que las decisiones emergentes de la información cuantitativa sólo se orientarán hacia el largo plazo si las mediciones pueden ser evaluadas y reinterpretadas dentro de un contexto global.

Por otro lado, Capelleras y Veciana (2004) percibieron el creciente interés por la evaluación de la calidad de la enseñanza que no esté exclusivamente centrada en la labor del profesor y elaboraron una síntesis de las investigaciones desarrolladas en este ámbito. Ciertos trabajos se han centrado en la valoración de la experiencia global de los estudiantes en la universidad con relación al conjunto de servicios que ofrece no sólo a nivel docente, sino que también se incluyen los servicios de apoyo al estudio y los servicios generales tales como los relacionados con el desarrollo deportivo, cultural y de convivencia. Las principales conclusiones a las que arribaron en el contexto de la educación superior fueron: No existe unanimidad en cuanto a la conceptualización de la calidad de servicio en el ámbito universitario desde la perspectiva del usuario, tampoco una escala estandarizada para medir esta temática y por otro lado, los resultados varían puesto que no siempre se mide el mismo concepto

Esto ha obligado de alguna manera a que exista una marcada preocupación de los gobiernos por la evaluación de la calidad dentro de los sistemas educativos. También existe una preocupación entre los pedagogos por encontrar nuevas formas de llegar a los estudiantes con estrategias de enseñanza que faciliten el aprendizaje. La preocupación por la calidad de la educación que están mostrando las universidades, se ha pronunciado en el nuevo milenio (Capelleras y Veciana, 2004; Salvador Ferrer, 2005; Senlle Szodo y Gutiérrez Francescon, 2005), relacionan la fórmula de la calidad en la educación con la estructura y gestión de la institución educativa y con la metodología o estrategias para transmitir el conocimiento con el fin de cambiar y desarrollar competencias. Si los servicios no son de calidad, deterioran el clima y los resultados institucionales. Senlle Szodo y Gutiérrez Francescon (2005) señalaban que *cuando hay desconexión entre los estudios y lo que requiere la sociedad hay falta de calidad*. (p.33).

### **Comprobación de la calidad de servicio en el espacio educativo**

En la última etapa de la década de los ochenta prospera en América Latina y el Caribe la inquietud por la valoración de la calidad de la educación superior, debido a la crisis económica considerada en esta época, donde las restricciones del financiamiento del sector universitario no se hicieron

esperar. En este contexto se debatía sobre la pertinencia y la baja calidad de los servicios en concordancia con la sociedad (Seibold, 2000).

Es así como la evaluación toma un papel fundamental, cuyo propósito fue tener un enfoque colindante con la realidad sobre la calidad obtenida y la esperada de las universidades. Esto obligó a que la evaluación en una IES coexista desde un enfoque integrador, que contenga mecanismos de gestión, investigación, académicos y de vinculación, pero, por otro lado, reflexionar sobre el elemento estudiantil ya que excluir este aspecto es circunscribir la visión integral del quehacer de la educación superior pública. Es así que *no puede hablarse de calidad sin evaluación, ni hablar de evaluación si no es para la mejora de la calidad educativa existente* (Vargas, 2014).

La medición de la calidad en el ámbito universitario ha llevado a estas instituciones a enfrentar difíciles obstáculos tales como la falta de asentimientos a la hora de definir los hitos de ejecución y precisar la calidad con que se desarrollará íntegramente a los estudiantes y docentes, aspectos difíciles de evaluar (Tobón, Rial Sanchez, Xarretero Díaz y García Fraile. 2006). Si impulsamos la calidad total, se debe de constituir un sistema de gestión de la calidad que refrende la satisfacción global reglamentando un proceso de mejora continua basada en la mentalización y participación generalizadas de hacer las cosas cada vez mejor interiorizando esta manera hasta evangelizar en una sapiencia propia de la universidad. (Panera Mendieta, 2010).

Existe una escala conocida como SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) que, desde su aparición se ha convertido en una de las medidas más populares de la calidad del servicio. Se basa en una medición que diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios y ha sido empleada en un gran número de investigaciones sobre servicios con tipologías disímiles.

Capelleras y Veciana (2004) Decidieron adecuar la escala de medida de SERVQUAL al servicio universitario, emprendieron la evaluación de la calidad de la enseñanza a través de las percepciones de los estudiantes, validaron la escala empleada con el objeto de analizar sus propiedades y comprobar su capacidad para medir la calidad de servicio en el ámbito de la enseñanza universitaria, logrando resultados admisibles para el instrumento que fue parte de la escala manejada para este estudio.

## **Planteamiento del problema**

### *Pregunta de investigación*

¿Cuáles son las dimensiones de la calidad de los servicios universitarios que impactan en la percepción de la calidad en estudiantes y docentes de una universidad pública en una escuela de negocios?

### *Objetivos de la investigación*

- a) Validar una escala para medir la calidad de servicio en el ámbito de la enseñanza universitaria. así como identificar las dimensiones que la conforman.
- b) Indagar las valoraciones de los actores (estudiantes y docentes) e identificar las características que definen la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del servicio universitario.
- c) Encontrar las discrepancias en la percepción de la calidad entre los participantes.
- d) Identificar como valoran los actores la calidad de los servicios universitarios para colocar o emitir encomiendas oportunas.

## **Metodología**

El presente estudio es de corte cuantitativo, transversal y correlacional con el cual se pretendió identificar aquellas variables o factores de la calidad que tienen una mayor incidencia o un mayor poder predictivo sobre la calidad global percibida.

### *Población y muestra*

La población estuvo compuesta por los estudiantes y los docentes de la escuela de negocios de una universidad pública. Se utilizó un muestreo probabilístico conformado por: estudiantes de segundo y tercer semestre y octavo noveno y décimo semestre, consintiendo una muestra de 323 estudiantes conformado de la siguiente manera: C1=87, C2=56, C3=138,

C4=42; con un total= 323, para ello se utilizó el muestreo estratificado proporcional el cual estuvo conformado por 4 estratos considerando cada carrera como un estrato durante el período escolar Enero-Junio de 2015, sin embargo obtuvimos más encuestas contestadas correctamente y se respetó la proporción por estrato tomando 446 encuestas válidas. Dicha elección se sustenta en la representatividad de quienes se encuentran iniciando la experiencia universitaria y de quienes se aproximan a la meta final de la carrera. Por otro lado, de los 72 docentes que impartían al menos una materia en los grupos de las cuatro carreras, fue considerando bajo el mismo criterio que para los estudiantes, se obtuvo la exigencia original de una muestra de 61, sin embargo la participación fue de un total de 64 docentes.

### *Instrumento*

Basados en el modelo SERVQUAL, se produjo un conjunto de 46 ítems que contenía los aspectos del servicio universitario. Se contextualizó la composición de los ítems al lenguaje local y se sometió el cuestionario al juicio de condiscípulos y estudiantes para evaluar la claridad y conveniencia de los ítems.

En esta fase se prepararon los cuestionarios, uno para medir las percepciones de los estudiantes y otro para medir las percepciones de los docentes de la escuela de negocios. También se administró el cuestionario a una muestra piloto de 50 estudiantes pertenecientes a las cuatro carreras. Resultado de estas acciones los cuestionarios quedaron conformados de la siguiente forma: 42 ítems para el de los estudiantes, incluyendo además las siguientes variables demográficas: carrera, año de cursado, género, condición de estudiantes (local o foráneo) y edad. El cuestionario para docentes incluyó 41 ítems, considerando: edad, carrera en la que enseña mayor cantidad de horas y género. El ítem que fue omitido en este instrumento es el que refiere al cumplimiento de las expectativas que tenía el estudiante al iniciar la carrera; excluido por no corresponder con este tipo de sujeto. En ambos casos la edad estuvo definida en rangos con el propósito de ser utilizada en las diferentes técnicas estadísticas como variable independiente.

La batería de ítems utilizó una escala tipo Likert de 5 puntos que oscila entre 1 (en desacuerdo) y 5 (de acuerdo). De esta forma, puntuaciones altas

en la escala reflejan una mejor percepción de la calidad de los servicios, en tanto que, puntuaciones bajas en la escala reflejan una percepción pobre de la calidad de los servicios. Para evaluar la consistencia interna de la escala se calculó el coeficiente Alpha de Cronbach para el total de la muestra, resultando ser de 0.938, por lo que se prueba que la escala es fiable.

Asimismo, y con el propósito de identificar la importancia relativa de cada dimensión en la percepción global de la calidad de servicios, se calculó la variable calidad global percibida como la media de los 42 ítems de la escala. La fase de obtención de datos definitivos se realizó conforme a la siguiente información. El universo (N) estuvo compuesto por 2,014 estudiantes matriculados en los semestres mencionados de las cuatro diferentes carreras y 363 docentes que impartían cuando menos un curso en esos semestres. El tamaño de la muestra quedó conformado por 446 estudiantes y 64 docentes. El error de la muestra fue de +/- 5% con un nivel de confianza de 95%.

#### *Validez de la escala*

El paso de validación de la investigación se verificó mediante el proceso que se llevó a cabo con el cuestionario consignado a los estudiantes dado que era considerablemente mayor que el de los docentes y al mismo tiempo contenía la generalidad de las preguntas consideradas para este estudio.

Se efectuó un análisis factorial empleando rotación ortogonal varimax para explicar la estructura subyacente en la matriz de datos. Los componentes necesarios para representar los datos originales se extrajeron mediante la técnica de análisis de componentes principales. El valor de KMO se presentó en 0.930 y los MSA para cada variable fueron por encima de 0.762 lo que consintió el ajuste de los datos para el análisis factorial. Por otro lado, la esfericidad de Bartlett mostró la existencia de suficientes relaciones para efectuar el análisis factorial con alta significancia estadística.

Como se puede apreciar en la Tabla 1, el análisis factorial propuso una reducción considerable de variables con una pérdida aceptable de información, ya que los 42 ítems se conformaron por 8 factores que explican el 59.25% de la variabilidad de las variables.

Tabla 1. *Matriz factorial rotada. (Parte 1)*

Variables	Componentes							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
1-Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia					.789			
2-El equipamiento (laboratorios, salas de informática) es adecuado					.560			
3-La bibliografía disponible es suficiente					.382			
4-Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje					.807			
5-Los profesores se ocupan de la condición académica de los estudiantes				.655				
6-Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias				.585				
7-Los profesores fomentan la participación de los estudiantes en las clases				.523				
8-Los profesores están disponibles para orientar al estudiante cuando sea necesario				.706				
9-Existe una comunicación fluida entre profesores y estudiantes				.720				
10-Las evaluaciones son adecuadas para conocer lo que han aprendido los estudiantes						.569		
11-El material entregado por los docentes es útil para los estudiantes	.555							
12-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos teóricos	.770							
13-Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos	.730							
14-Los profesores están actualizados en sus conocimientos	.734							
15-Los profesores son capaces de transmitir adecuadamente sus conocimientos	.683							
16-Los profesores explican los conocimientos con claridad suficiente	.636							
17-Los profesores orientan el trabajo autónomo de los estudiantes adecuadamente	.460							
18-Los profesores evalúan los conocimientos de los estudiantes adecuadamente						.539		
19-En esta carrera existe una combinación adecuada entre asignaturas obligatorias y optativas							.762	
20-En esta carrera existe una oferta amplia de asignaturas optativas							.823	
21-En esta carrera existe una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos		.665						
22-En esta carrera se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes		.589						

**Nota:** La información contenida en las Tablas 1 y 2 es parte de un mismo grupo de resultados que ha sido dividido en dos partes.

**Fuente:** Elaboración propia.

Tabla 2. *Matriz factorial rotada. (Parte 2)*

Variables	Componentes							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8
23-Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes		.322						
24-El número de estudiantes por clase es adecuado para los procesos de enseñanza aprendizaje		.326						
25-Los contenidos enseñados están de acuerdo al perfil profesional		.563						
26-El trato recibido de los profesores es adecuado				.676				
27-Los profesores muestran eficacia para desarrollar las acciones pedagógicas	.462							
28-Se cumplen las expectativas que tenía al iniciar la carrera		.600						
29-El currículo (contenidos. actividades prácticas) es adecuado		.676						
30-La metodología docente (recursos. estrategias didácticas. actividades complementarias) es adecuada		.616						
31-El aprendizaje independiente (trabajo autónomo. desarrollo de actividades) es adecuado		.611						
32-La evaluación del aprendizaje (procedimientos de evaluación. criterios de evaluación. resultados y revisión de exámenes) es adecuado						.518		
33-Los procesos de comunicación y canales de comunicación entre los públicos de la comunidad educativa son adecuados			.589					
34-Los espacios existentes para expresar opiniones son adecuados			.679					
35-El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado			.747					
36-El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado		.564	.595					
37-El trato recibido por todo el personal implicado en la institución				.720				
38-Las soluciones y alternativas que se aplican para resolver dificultades son adecuados					.598			
39-Las actividades de mejora e innovación aplicadas son adecuadas				.736				
40-Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas					.780			
41-Los procesos administrativos (matriculación. trámites varios) son ágiles								
42-La administración es eficaz para solucionar problemas								.664

**Nota:** La información contenida en las Tablas 1 y 2 es parte de un mismo grupo de resultados que ha sido dividido en dos partes.

**Fuente:** Elaboración propia

La denominación y el contenido de cada factor se describen a continuación:

- F1 con las preguntas 11-17 y 27. Competencia del cuerpo docente. Contempla aspectos relativos al nivel de conocimientos teóricos y prácticos de los docentes, su capacidad para transmitirlos y su nivel de actualización profesional.
- F2 con las 9 preguntas 21-25 y 28-31. Organización de la enseñanza o de la carrera-contenido del plan de estudios. Esta dimensión describe al grado de orientación teórico práctico de los estudios, en el que se puede potenciar el desarrollo de las capacidades de los estudiantes, la adecuación de los contenidos al perfil profesional, el diseño curricular incluyendo aprendizaje independiente. Asimismo, considera los horarios, el tamaño del grupo, vinculados con la organización de la enseñanza. Ambas variables muestran una alta correlación en este factor.
- F3 consta de 7 preguntas de la 33-39. Esta dimensión advierte aquellos aspectos que tienen que ver con la comunicación entre los diferentes actores institucionales, las áreas para articular opiniones, el método de sugerencias y el clima de convivencia.
- F4 sus 6 preguntas son de la 5-9 y la 26. Acopia los aspectos del servicio afines con las actitudes y comportamientos del profesorado hacia el estudiante, tales como preocupación por el aprendizaje, estimulación de su participación y la disposición para orientar el aprendizaje.
- F5 compuesta de 5 preguntas 1-4 y 40. Este componente se vincula con los aspectos tangibles como las instalaciones físicas, las aulas, los equipamientos y el acervo bibliográfico disponible.
- F6 comprendido en 3 preguntas 10, 18 y 32. Atiende el grado de adecuación de las evaluaciones de los aprendizajes. Se puede observar una fuerte correlación.
- F7 dos preguntas 19 y 20. Reúne elementos que hacen referencia a la mezcla entre asignaturas obligatorias y optativas y al interés que estimulan estas últimas dentro de la carrera.
- F8 también establecido en dos preguntas la 41 y 42. Esta dimensión circunscribe aquellas preguntas atañidas a la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos para solucionar problemas.

### *Análisis de la confiabilidad de la escala*

Con las dimensiones ya instituidas se realizó el análisis de fiabilidad de la escala calculando el Alpha de Cronbach para cada uno de los factores, reflejando correspondientemente los siguientes valores: 0.890. 0.837. 0.851. 0.860. 0.763. 0.831. 0.728 y 0.664. Los resultados obtenidos nos muestran que las dimensiones emanadas del modelo ofrecen consistencia interna.

### **Resultados**

Se aplicó el análisis de regresión lineal que permitió explorar en qué medida la calidad global percibida puede ser declarada por las dimensiones o variables independientes. Así como se examinó el dominio predictivo que cada una de las variables independientes ejerce sobre la variable dependiente, es así, como se pudo apreciar el grado de jerarquía asignada por los encuestados a cada una de las subescalas.

En la Tabla 3 se muestra el estadístico que comprueba la hipótesis de que la pendiente de la recta de regresión vale cero es  $F=2257880$  con un nivel crítico  $\text{sig}=0.000$ , lo que implica ambas variables están linealmente relacionadas.

Tabla 3. *Calidad global vs percepción del servicio*

<b>Componentes</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>%</b>	<b>T</b>
F1	0.191	0.233	16.67	614.642*
F2	0.213	0.261	18.67	709.381*
F3	0.167	0.237	16.95	749.303*
F4	0.142	0.185	13.23	535.245*
F5	0.119	0.185	13.23	664.328*
F6	0.072	0.111	7.94	341.452*
F7	0.048	0.095	6.51	373.403*
F8	0.048	0.091	6.51	342.547*

**Nota:** \*  $\text{sig}=0.000$ . **Fuente:** Elaboración propia

Los coeficientes *b* indican la importancia relativa de cada uno de los ocho aspectos para predecir la percepción de la calidad de servicio global. El

elemento que tiene una mayor importancia relativa es el correspondiente a la organización de la enseñanza con un 18.67%. El resto de los elementos se percibe en el sucesivo orden de importancia: la comunicación y el clima organizacional, el nivel de competencia de los docentes, las actitudes y comportamiento de los docentes, las instalaciones y equipamientos, las evaluaciones, la organización de las asignaturas optativas y, por último, la dimensión efectividad de los procesos administrativos. Se observa que las dos dimensiones relacionadas con el personal docente recogen el 30% de la explicación de la calidad global, representando el principal agente que actúa en la formación de la percepción de calidad de servicio.

#### *Diferencia de medias entre los participantes*

Se concluyó que las puntuaciones de las variables de estudio no se ajustan a una distribución normal, esto al efectuar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, a partir de esta información, y con el propósito de analizar las diferencias entre grupos, se aplicó: (a) la prueba U de Mann-Whitney como alternativa de la prueba t sobre diferencias de medias entre dos muestras independientes cuando no se cumplen los supuestos de normalidad y homocedasticidad y (b) la prueba H de Kruskal-Wallis para varias muestras independientes al contrastar la igualdad de perfiles de rangos promedios de cada dimensión entre los individuos agrupados por las categorías de las variables demográficas.

Este último análisis permitió corroborar si las muestras identificadas por los diferentes grupos, presentaban diferentes rangos promedios de percepción de calidad en cada dimensión. Las dimensiones se consideraron como variables de contraste, mientras que las variables demográficas actuaron como variables de agrupación. El estadístico utilizado por Kruskal-Wallis es la chi-cuadrada ( $\chi^2$ ) ó distribución de Pearson.

#### *Grupos de estudiantes definidos por el género*

Teniendo en cuenta la muestra de sujetos y al confrontar los perfiles de rangos promedios de las ocho dimensiones, entre los grupos definidos por género, mediante la prueba U de Mann-Whitney para dos muestras independientes, se obtuvieron los datos reflejados en la tabla 4. Se advierte

que las tres dimensiones que difieren significativamente, es decir, la comunicación y el clima organizacional, las instalaciones y equipamientos y la efectividad de los procesos administrativos, manifiestan escenarios que dependen en gran medida de la gestión institucional. Las mujeres atribuyeron a estas dimensiones mayor puntaje que los hombres, imprimiendo a este escenario un carácter psicosocial favorable de ser valorado en futuras investigaciones.

Tabla 4. *Rango promedio de percepción de la calidad por grupo de estudiantes según su género y estadísticos de Mann-Whitney*

Dimensión	Femenil		Varonil		U de Mann-Whitney	P (Bilateral)
	n	Rp	n	Rp		
1	240	229.13	206	225.54	25141.00	.772
2	240	226.73	206	228.43	25353.00	.891
3	240	245.58	206	205.73	21059.00	.001
4	240	229.13	206	225.54	25141.00	.772
5	240	240.22	206	212.18	22388.50	.023
6	240	234.24	206	219.39	23873.00	.225
7	240	236.50	206	216.66	23311.50	.104
8	240	241.27	206	210.92	22129.00	.013

Fuente: Elaboración propia

#### *Grupos de estudiantes definidos por el año de cursado*

Al comparar los rangos promedios de las ocho dimensiones entre los estudiantes de los diferentes semestres, se advirtió una diferencia significativa entre los estudiantes de 2<sup>o</sup> y 3<sup>er</sup> semestre y últimos semestres de carrera, en el factor 7: asignaturas optativas ( $\chi^2_{(4)} = 11.736$ ,  $p = .019$ ). Los estudiantes de 10<sup>o</sup> semestre calificaron esta dimensión con menor puntaje que los de 2<sup>o</sup> semestre, como puede apreciarse en la Tabla 5.

Las derivaciones observadas podrían colocar a futuras investigaciones en la situación de estudiar la posible directriz de los estudiantes a conseguir conciencia de su autonomía a medida que progresan en su carrera y participar fehacientemente en su orientación profesional. Este acontecimiento ayudaría en la toma de decisiones al elaborar el bosquejo curricular de una carrera, instituyendo espacios curriculares electivos que consideren las preferencias diferenciales de sus estudiantes.

Tabla 5. *Percepción de la calidad desde los estudiantes*

Dimensión	Semestre 2		Semestre 3		Semestre 8		Semestre 9		Semestre 10	
	n	Rp	n	Rp	n	Rp	n	Rp	n	Rp
1	14	230.23	201	239.26	30	199.98	185	222.15	16	192.28
2	14	225.97	201	241.47	30	217.50	185	221.46	16	142.34
3	14	229.20	201	230.52	30	201.19	185	229.79	16	211.56
4	14	244.63	201	228.99	30	224.34	185	227.62	16	197.25
5	14	243.83	201	225.62	30	202.82	185	237.92	16	160.78
6	14	234.07	201	231.25	30	217.69	185	226.96	16	199.06
7	14	231.50	201	246.69	30	246.66	185	207.30	16	181.75
8	14	229.40	201	223.06	30	223.34	185	235.10	16	190.75

Fuente: Elaboración propia

### *Grupos de estudiantes definidos por la edad*

En relación con la edad, se observa que las diferencias significativas de rangos promedios se presentan entre los estudiantes menores de 18 años y los comprendidos entre los 19 y 22 años. En las seis primeras dimensiones: competencias de los docentes ( $\chi^2_{(2)}=10.029$ ,  $p=.007$ ), organización de la carrera ( $\chi^2_{(2)}=12.661$ ,  $p=.002$ ), comunicación y clima organizacional ( $\chi^2_{(2)}=7.393$ ,  $p=.025$ ), actitudes y comportamientos de los docentes ( $\chi^2_{(2)}=6.803$ ,  $p=.033$ ), instalaciones y equipamiento ( $\chi^2_{(2)}=6.250$ ,  $p=.044$ ) y evaluaciones ( $\chi^2_{(2)}=6.166$ ,  $p=.046$ ) el primer grupo respondió con puntuaciones significativamente mayores que los pertenecientes al segundo grupo, tal como puede apreciarse en la Tabla 5. Asimismo, en competencia de los docentes, comunicación y clima organizacional, instalaciones y equipamientos y evaluaciones, los estudiantes del primer grupo manifestaron percepciones de la calidad significativamente superiores a las que observaron los mayores de 22 años. En las restantes dimensiones se observó la misma tendencia, sin embargo, estas diferencias no llegaron a ser significativas (ver tabla 6).

En cuanto a estas últimas discrepancias, llama la atención la sostenida disminución en las puntuaciones de las dimensiones de percepción de la calidad entre los menores de 18 años y los comprendidos entre los 19 y 22 años de edad, mientras que en algunas dimensiones tales como organización

de la carrera, actitudes y comportamientos de los docentes y efectividad de los procesos administrativos, se presenta una recuperación de dichos valores en los estudiantes mayores de 22 años. Este descubrimiento podría indicar que el grado de maduración de los sujetos intercede en sus percepciones.

Tabla 6. *Rango promedio de percepción de calidad en estudiantes por rango de edad*

Dimensión	Rangos de edad					
	< de 18 años		>18 <=22		>22	
	n	Rp	n	Rp	n	Rp
1	134	256.92	254	215.24	58	212.09
2	134	259.65	254	210.45	58	226.56
3	134	252.33	254	218.49	58	208.66
4	134	251.63	254	216.10	58	220.73
5	134	246.13	254	224.64	58	196.40
6	134	244.87	254	225.58	58	195.26
7	134	246.11	254	216.89	58	230.20
8	134	236.38	254	225.95	58	213.51

**Fuente:** Elaboración propia

### *Estudiantes por su carrera*

Confrontando los rangos promedios entre los estudiantes de las cuatro carreras, se observaron diferencias significativas en las dimensiones comunicación y clima organizacional ( $F^2_{(3)} = 15.878$ ,  $p = .001$ ) e instalaciones y equipamiento ( $F^2_{(3)} = 61.625$ ,  $p = .000$ ). En la dimensión comunicación y clima organizacional, los estudiantes de la carrera 3 obtuvieron un rango promedio significativamente mayor que los estudiantes de las carreras 1 y 2. A su vez, en la dimensión instalaciones y equipamiento, los estudiantes pertenecientes a la carrera 3, mostraron rangos promedios significativamente mayores que los correspondientes a la de 1, 2 y 4 (ver tabla 7). Y habiéndose advertido en ellas diferentes tipos de liderazgo, los contrastes obtenidos permiten deducir que los estudiantes confeccionan juicios de valor a partir del nivel del compromiso que los líderes muestran con sus estudiantes.

Tabla 7. *Percepción de la calidad por grupo de estudiantes por carrera*

Dimensiones	Carrera 1		Carrera 2		Carrera 3		Carrera 4	
	n	Rp	n	Rp	n	Rp	n	Rp
1	121	221.07	78	210.22	190	228.11	57	262.66
2	121	203.59	78	222.17	190	236.31	57	254.96
3	121	204.34	78	234.09	190	250.87	57	186.46
4	121	240.65	78	209.36	190	232.40	57	207.39
5	121	178.42	78	192.04	190	282.05	57	190.72
6	121	231.60	78	214.94	190	229.75	57	228.18
7	121	214.90	78	257.22	190	230.21	57	204.15
8	121	222.89	78	217.10	190	236.23	57	221.20

Fuente: Elaboración propia

#### *Grupos de individuos definidos por el tipo de sujeto*

Al considerar las medias de las dimensiones de la escala, correspondientes a docentes y estudiantes, se observaron diferencias significativas en comunicación y clima organizacional, instalaciones y equipamientos y asignaturas optativas tal como se aprecia en la tabla 8. En todas ellas, excluyendo asignaturas optativas, los estudiantes asignaron puntuaciones significativamente menores que los docentes. Los resultados observados en los rangos promedios de comunicación y clima organizacional y de instalaciones y equipamientos reflejan percepciones adquiridas desde diferentes expectativas o experiencias. Los estudiantes son los actores más exigentes pues constituyen los destinatarios directos de los servicios y la razón de ser de cualquier institución educativa. Estas dimensiones resumen la inversión institucional traducida en los recursos dispensados.

#### *Grupos de docentes definidos por género*

Al considerar los rangos promedios de las dimensiones de la escala correspondientes a docentes, según los grupos determinados por el género, se observaron diferencias significativas en comunicación y clima organizacional (ver tabla 8). En esta dimensión las docentes atribuyeron puntuaciones significativamente menores que los docentes. Estos resultados podrían estar asociados a una menor participación femenina observada en

los asuntos que hacen al liderazgo y a la comunicación dentro de la vida institucional.

Tabla 8: *Percepción de la calidad de estudiantes y docentes*

Dimensiones	Estudiantes		Docentes		U de Mann-Whitney	P (Bilateral)
	n	Rp	n	Rp		
1	446	260.99	63	244.63	13395.50	.414
2	446	255.93	64	284.83	12907.00	.148
3	446	250.80	64	321.24	10576.50	.000
4	446	255.88	64	285.18	12884.50	.141
5	446	252.61	64	308.36	11401.00	.005
6	446	260.31	64	253.75	14160.00	.740
7	446	263.51	62	221.83	11800.50	.036
8	446	263.01	62	225.50	12028.00	.061

Fuente: Elaboración propia

## Discusión

Se pudo observar que los encuestados suministraron una jerarquía a las diferentes dimensiones de percepción de la calidad, esto permite concluir que, tal como lo señalaban algunos autores como Camisón, Cruz y González. (2006, p.896), la percepción de la calidad alcanza influencia por las esperanzas que se tienen de la misma, que a su vez difieren en las diferentes culturas y circunstancias.

Esto nos condesciende plantear que las escalas de percepción de la calidad de servicios deben estar adaptadas de acuerdo a las culturas y experiencias de las localidades que sean objetos de estudios. Tal como lo señalaba Osoro y Salvador (1993, p.56), la evaluación de la calidad mediante el uso de indicadores precisa, que cada institución genere criterios de evaluación específicos a determinar para ser evaluada. Asimismo, dada la naturaleza multidimensional de la calidad, este asunto debe ser integrado con la información obtenida de estudiantes, colegas y expertos, mediante un sistema colaborativo y contextualizado.

Sin embargo, la tarea de ir perfeccionando los instrumentos para valorar este constructo deberá ser un aporte que genere beneficio a la hora de emprender estas iniciativas. A medida que este concepto sea desarrollado en los diversos grupos sociales, será viable alcanzar conclusiones generales

o globales que representen una contribución significativa para abordar este tópico en favor de la satisfacción y de la formación de los estudiantes.

## **Conclusiones**

En correspondencia con los resultados nacidos de los cotejos de las percepciones se señala que las dimensiones en las que se observaron diferencias significativas según el género fueron efectividad de los procesos administrativos, comunicación y clima organizacional, instalaciones y equipamientos, dimensiones que reflejan los escenarios que estriban en gran medida de la gestión institucional, lo que recubre una representación psicosocial propicia de evaluar en futuros estudios.

El año en el que se encuentra en desarrollo profesional el estudiante, diferencia la percepción de la relevancia de las asignaturas optativas, se podría plantear futuras propuestas de investigación con el diseño de estudiar una posible relación entre el avance de la carrera y la formación de una conciencia de autonomía y participación en la definición de la orientación profesional del estudiante. Este suceso podría orientar la toma de decisiones a la hora de elaborar el diseño curricular de una carrera y considerar las preferencias diferenciales de sus estudiantes.

La edad mostró un acontecimiento sobre la percepción de la calidad de los servicios en la mayoría de las dimensiones de este constructo, lo que lleva a sumarse a la recomendación que atinadamente proponían Santiñá, Prat, Martínez, Quintó, Trilla y Asenjo (2004, p.238) de realizar estudios de opinión de la calidad de los servicios, por grupos de edad, con el objetivo de adecuar los servicios a las necesidades y expectativas de cada grupo poblacional.

Por su parte, las discrepancias manifestadas entre las percepciones de los estudiantes de las carreras que participaron en el estudio, reflejan que los esfuerzos y recursos invertidos por la facultad, tanto en la capacitación docente como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje, son bien valoradas por los estudiantes, Asimismo, en las diferencias de percepciones entre estudiantes y docentes, se observa que los estudiantes son protagonistas demandantes de la calidad de los servicios y la razón de ser de cualquier institución educativa.

Los profesores del género femenino atribuyeron a la dimensión comunicación y clima organizacional menor puntaje que los hombres, esta situación refleja un carácter psicosocial propicio de evaluar en futuras investigaciones. Estos resultados podrían estar asociados a una menor participación femenina observada en los asuntos que se relacionan con el liderazgo y la comunicación dentro de la vida institucional.

Podría expresarse que uno de los aportes del presente trabajo tiene que ver con el hecho de ofrecer un espectro más extenso sobre los factores que condescienden la percepción de la calidad de los servicios universitarios, constructo complejo y vital para sostener el predominio de una institución educativa.

Una encomienda que brota del estudio para la institución estudiada es la de optimizar la información obtenida en la investigación para efectos de implementar mejoras visibles y publicitarlas, conforme a las propuestas de los diferentes colectivos encuestados y replicar la administración de las escalas, a fin de detectar posibles cambios en la percepción. En esta misma línea se sugiere examinar la contribución de las acreditaciones no solo en la mejora de la calidad de los servicios universitarios sino además en la formación profesional de los estudiantes. Dada la necesidad de respuestas de los diferentes públicos, ante las demandas de la sociedad, se considera que las instituciones educativas potenciarían sus logros al promover la participación activa de la comunidad en la evaluación de la calidad y su involucramiento en la consecuente mejora continua.

Por otra parte, es menester mencionar que el mejoramiento de la calidad educativa constituye un desafío que involucra decisiones y actores de diversa índole, es un escenario complejo de interrelaciones en el que están involucrados no solo los estudiantes y docentes sino que va más allá como: opciones políticas y técnico-pedagógicas y que tienen que ver con el tipo de formación que queremos para la juventud, lo aquí mencionado tiene que ver con el tipo de sociedad que aspiramos a construir y es tarea que les compete a las IES.

La satisfacción del estudiante, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del usuario, un alumno satisfecho en su IES confirma la calidad de la misma, son ellos mismos quienes validan que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrecen

responden a sus necesidades. Hay que entender que la mejora de la calidad de las universidades no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de las mismas, sino que se caracterizan por la aportación que hace de capital humano a la sociedad, es decir, ciudadanos que respondan las demandas del mercado en cuanto a profesionalismo y preparación y que se encuentren satisfechos con los estudios realizados.

## Referencias

- Aguerrondo, I. (2003). *Formación docente desafíos de la política educativa*. Cd. México: Secretaría de Educación Pública.
- Bustos, T. C., Salazar, A. M. & Bermúdez, J. J. (2012). *Percepción de directivos, docentes y estudiantes, en torno a la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas*. Tesis de licenciatura. Chía: Universidad de la Sabana.
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos. Enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Prentice Hall.
- Capelleras, J. L. & Veciana, J. M. (2004). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(4), 55-72.
- Dias, J. (2008). Calidad, pertinencia y relevancia: relación con el resto del sistema y la sociedad, responsabilidad social de la educación superior. En Gazzola, A. L & Sueli Pires (eds.), *Hacia una política regional de aseguramiento de la calidad en educación superior para América Latina y el Caribe*. Caracas: UNESCO.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: customer management in service competition*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- Koenes, A. (1996). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Cd. México: Pearson Educación.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Cd. México: Prentice Hall.
- Lovelock, C. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy*. Harlow: Pearson Education.

- Osoro, J. M. & Salvador, L. (1993). Criterios e indicadores de calidad en evaluación institucional: precisiones conceptuales y selección de indicadores en el ámbito universitario. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 16, 45-57.
- Panera, F. (2010). Calidad total en la enseñanza universitaria. Departamento de organización de empresas de la Universidad del País Vasco. *Revista Dirección y Organización*, 21, 94-102.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item Scales for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
- Ratner. B. (2004). Sustainability as a dialogue of values: Challenges to the sociology of development. *Sociological Inquiry*, 74(1), 50-69.
- Salvador, C. M. (2005). La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales. *Papeles del Psicólogo*, 26(90), 1-9.
- Sangüesa, M., Mateo, R. & Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomson.
- Santiñá, M., Prat, A., Martínez, G., Quintó, L., Trilla, A. & Asenjo, M. A. (2004). Influencia de la edad del paciente en la percepción de la calidad asistencial. *Revista Calidad Asistencial*, 19(4), 238-242.
- Seibold, J. R. (2000). La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 23, 215-231.
- Senlle, A. & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Madrid: Díaz de Santos.
- Sverdlick, I. (2012). *¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa?* Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.
- Tobón, S., Rial, A., Carretero, M. A. & García, J. A. (2006). *Competencias calidad y educación superior*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Traba, L., Barletta, M. & Velázquez, J. (2010). *Teoría y práctica de las organizaciones: herramienta para la gestión de la calidad*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.

- Vargas, G. M. G. (2014). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Revista Educación*, 31(2), 11-27.
- Zeithalm, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.