

# PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA DE ALUMNOS Y PROFESORES

Oscar Reyes Sánchez, Universidad Autónoma de Baja California  
Marcela Reyes Pazos, Universidad Autónoma de Baja California

## RESUMEN

*El propósito de esta investigación es analizar las dimensiones subyacentes que en mayor medida se relacionan con el éxito en la percepción de alumnos y profesores de la calidad del servicio educativo universitario. De la revisión las diferentes partes del estudio y de la evidencia empírica obtenida se obtienen conclusiones relevantes que contribuyan a diseñar e implementar líneas de mejora en las actuales estrategias de calidad en el nivel de educación universitaria. Se ajustarán los conocimientos previos como la adaptación de la escala SERVQUAL y SERVQUALing. Se utilizó el método estadístico multivariable: regresión múltiple y reducción factorial, complementado con pruebas de validez y fiabilidad, apoyado en el software SPSS. Una de las aportaciones más importantes de esta investigación es el análisis de las dimensiones subyacentes de alumnos y profesores para apoyar a la planeación estratégica institucional y la mejora continua del servicio educativo.*

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de servicio, educación superior, servqual

## HIGHER EDUCATION QUALITY- A STUDENT AND PROFESSION PERCEPTION

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to analyze underlying dimensions related to greater success in students and profesor perceptions of the university educational service quality. The empirical evidence obtained results in important conclusions for helping design and implement areas for improvement in education strategies. We use the SERVQUAL scale and SERVQUALing techniques. We also used multivariate statistical methods, multiple regression and factor reduction, coupled with evidence of validity and reliability. One of the most important contributions of this research is to analyze the underlying dimensions of students and teachers. This effort supports corporate strategic planning and continuous improvement of educational services.*

**JEL:**123

**KEYWORDS:** Quality of service, higher education, servqual.

## INTRODUCCIÓN

Las características políticas, económicas y sociales actuales demandan mayores exigencias de aquellos especialistas que diseñan y planifican las actividades de formación educativa. Se requiere entonces, de universidades que presten servicios de formación de acuerdo a las demandas del mercado laboral de la región, del país y del mercado de trabajo globalizado. Para mejorar la calidad en las instituciones de educación superior, enfocadas como empresas de servicios, es necesario cumplir con las peticiones de la sociedad, por que ella es la que decide ingresar a la mejor escuela para recibir una educación de calidad, entonces es un desafío para las universidades públicas poder competir en este nivel, con una visión más empresarial, donde cumplan con las peticiones de los clientes, compitiendo en

cuestión de calidad del servicio. Pero necesita estar en una institución superior de calidad donde se sienta placentero, y satisfecho con los servicios que le proporcionan, donde cumplan con sus demandas e inquietudes como cliente.

Sin embargo estos rankings no muestran la percepción de calidad por el servicio recibido que tiene los estudiantes de la universidad, durante el periodo escolar, y si ellos están de acuerdo con el servicio que están recibiendo. Los estudiantes, tendrán una percepción positiva del servicio, si la institución educativa satisface todas las necesidades del alumno, cubriendo sus exigencias antes, durante y después del servicio.

La percepción de la calidad del servicio por parte del estudiante es de gran interés para las instituciones de educación superior, porque en la actualidad existen más universidades tanto públicas como privadas que compiten por estar certificadas con las normas ISO9000, y ofrecer el mejor servicio de educación pero no saben que es lo que piensan los usuarios al respecto. Para la universidad, la opinión y percepción del estudiante acerca del servicio que esta recibiendo es sumamente importante, porque él es el cliente quien juzga el servicio. La evaluación de la calidad del servicio en las universidades, es fundamental, para ejercer un control en los procedimientos que se llevan a cabo, y se puedan mejorar o perfeccionar funciones que se realizan mal, debe ser constante, llevar un seguimiento y ser automática. Entendida de este modo, la calidad requiere un juicio valorativo que viene dado por la evaluación. De esta manera, la palabra calidad adquiere un sentido descriptivo. Por lo tanto, es importante hacer la distinción entre calidad y evaluación, pues mientras la calidad de la educación implica un proceso de mejora continuo sobre sus elementos, también requiere necesariamente de la evaluación.

En la escuela, la evaluación de la calidad del servicio se realiza de distintas maneras, como puede ser por medio de encuestas de satisfacción de estudiantes, evaluación de los docentes, número de usuarios atendidos por día, encuesta de percepción de la calidad del servicio, buzón de sugerencias, acreditación de los programas de licenciatura, documentación, número de egresados, etc. Ello se deriva de las acciones que las universidades están realizando para establecer un sistema de evaluación de la calidad del servicio que ofrecen. Una estrategia para incrementar la calidad en estas instituciones es satisfacer la demanda de servicio de los alumnos, con el fin de cumplir con esa parte donde la empresa tiene que satisfacer a su cliente, y haciendo hincapié al mundo cambiante que se vive en la actualidad con la globalización, para que el día de mañana la universidad pública sea reconocida como una institución de buena calidad recomendada por los estudiantes, como clientes satisfechos.

La competencia no se limita a la captación de estudiantes para los diferentes programas sino también a la obtención de recursos para mantenerse al día en el área de investigación; a tal efecto a nivel mundial ha habido una fuerte tendencia a la acreditación y certificación de los diferentes programas académicos, por lo cual se crea una evaluación objetiva de los mismos. Sociedad, empresas, inversionistas y clientes de la formación profesional, requieren de ofertas de universidades que les generen confianza en relación a los servicios educativos recibidos. Como parte de esta tendencia a nivel mundial de traducir y adaptar los diferentes paradigmas de comprobado éxito en el sector económico han desarrollado una metodología para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el sector educativo universitario denominado *Modelo de Gestión de la Calidad Educativa "GECEing"*.

Éste modelo, con alto componente de gestión humana, se caracteriza por su enfoque hacia la satisfacción de los clientes y el uso de metodología científica, específicamente los métodos estadísticos multivariados como soporte al modelo en cuestión. La parte operativa del modelo está estructurada el uso de Instrumentos para medir las megavARIABLES que lo componen. Esta situación, alineada con la búsqueda regional de nuevas iniciativas, ha motivado a un grupo de investigadores de la Universidad de Baja California, a la adopción del Modelo de Gestión de la Calidad Educativa Universitaria, llamado *GECEing* por sus autores y se pretende validar su aplicación al contexto Mexicano, específicamente en los programas de académicos de la Universidad Autónoma de Baja California

Vale la pena señalar, que el modelo propuesto es producto del análisis de los principios, fundamentos y requerimientos de modelos de gran prestigio nacional e internacional como el Premio Deming (Japón), Deming (2011), el premio Baldrige (USA), Baldrige (2005, 2011), el premio EFQM (Europa), EFQM (2011), el premio Iberoamericano de Excelencia, FUNDIBEQ (2011), el Premio Nacional de la Calidad (México) PNC (2005), SE (2011) y la Norma Internacional ISO 9001: 2000, ISO (2000) entre otros. Este modelo ha sido validado en Universidades venezolanas y se pretende generalizar su uso al contexto latinoamericano, Mejías (2006). En este trabajo de investigación fue necesario adaptar el instrumento para medir la calidad percibida del servicio en el sector universitario. Se partirá de un instrumento de medición una versión modificada del servqualing, Mejías, Reyes y Maneiro (2006) se realizarán las modificaciones pertinentes que lleven a conocer la percepción de la calidad de los servicios por parte de los docentes. El servqualing de referencia presenta 22 variables para evaluar las percepciones, agrupadas en cinco (05) dimensiones: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Se modificaron de acuerdo a las condiciones sociales, económicas y culturales mexicanas en particular de Baja California expresándose en las variables latentes o empíricas.

El estudio está organizado iniciando con el contexto del problema, es decir enfocándolo a un lugar específico así como unidades de análisis con determinadas características. Después en la formulación del problema se presenta la pregunta de investigación con su variable dependiente y variable independiente, para continuar con la justificación explicando el porqué de la investigación. En la parte del objetivo general, se define lo que se pretende lograr con la investigación, para a su vez explicar el alcance del estudio. Después se indica la hipótesis general, para continuar con la revisión de la literatura que es la más relevante y relacionada con los conceptos clave de la investigación. En la metodología se describe el instrumento utilizado, y los pasos que se siguieron en la investigación, continuando con los resultados del análisis estadístico, y finalizando con la discusión y conclusión de la investigación.

*Contexto del problema:* El cambio de paradigma hacia un reto a la calidad, la rendición de cuentas, la excelencia educativa, y los avances sucedidos últimamente a nivel mundial, liderados por la globalización y el Internet, han traído como consecuencia diversidad de oportunidades de estudio a nivel de postgrado. El creciente desarrollo de esta área, donde se destacan los programas virtuales, ha hecho que los programas existentes en el país tengan que competir con sus similares a nivel mundial.

Las características políticas, económicas y sociales actuales demandan mayores exigencias de aquellos especialistas que diseñan y planifican las actividades de formación educativa. Se requiere entonces, de organizaciones educativas que presten servicios de acuerdo a las demandas del mercado laboral. Esta situación, alineada con la búsqueda regional de nuevas iniciativas, ha motivado a un grupo de investigadores de la Universidad de Baja California, a la adopción del Modelo de Gestión de la Calidad Educativa Universitaria, llamado GECEing por sus autores y se pretende validar su aplicación al contexto Mexicano, específicamente en los programas de académicos de la Universidad Autónoma de Baja California.

*Formulación del problema:* ¿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 y Profesores de Tiempo Completo (PTC) de Licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1? Según Mejías, Reyes y Maneiro (2005). Las dimensiones de la calidad del servicio se dividen en: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía y presentan 22 indicadores básicos traducidos y adaptados a la educación superior. Definición según Parasuraman (1988): Las percepciones de calidad de los clientes están influenciadas por una serie de diversas diferencias que ocurren en el lado de quien ofrece el servicio, y proponen la necesidad de examinar la naturaleza de la asociación entre la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes. En la presente investigación se abordan las percepciones que tienen los alumnos y los PTC como agentes

participantes directos del servicio educativo universitario y tener una percepción multinivel de la calidad del servicio universitario.

*Justificación:* Hoy en día el trabajo del administrador en las organizaciones se ve envuelto en conceptos de calidad. El enfoque de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), mide la calidad del servicio, con el instrumento Servqual, y la propuesta de Mejías(2006) adapta este instrumento al sector educativo, denominado Servqualing. El servqual de Parasuraman ha sido aplicado en empresas internacionales y nacionales, y el servqualing de Mejías, implementado en instituciones latinoamericanas de educación superior, mostrando bastante aceptabilidad en su utilización en la medición de la calidad del servicio educativo en Latinoamérica. Citas. Según Deming (1993 citado en Evans y Lindsay, 2000) la calidad debe dirigirse a las necesidades del consumidor, tanto presentes como futuras, y se determina por las interrelaciones entre los factores como el producto, usuario, y servicio.

En el proceso administrativo de la empresa, en la etapa de control, se compara lo real con lo planeado. El control de calidad total tiene como propósito el cumplimiento de los requisitos propuestos por el consumidor, la prevención de la comisión de errores que reduzcan la calidad del producto, la intención de fabricar productos sin defectos y, reducir al mínimo el costo del incumplimiento relacionado con la calidad. Las empresas extranjeras y nacionales han alcanzado avances trascendentales en su ejercicio después de haber implantado un sistema de gestión de calidad total, ofreciendo productos y servicios de mejor calidad. En México, la calidad se ha difundido muy rápido de manera efectiva, al principio en la industria, y después en los sectores educativos, servicios y gobierno.

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

Se ha realizado la medición de la percepción de la calidad desde la perspectiva de los alumnos, pero resulta interesante analizar la percepción que tienen los PTC y contrastar con los resultados de los estudiantes para observar convergencias y divergencias. Es un apoyo para la toma de decisiones y la planeación estratégica del desarrollo institucional de la FCH-UABC.

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

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

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

## REVISIÓN DE LITERATURA

El análisis de la Calidad del Servicio, se inicia formalmente en 1985 con los autores *Parasuraman, Zeithaml y Berry*, los cuales proponen un modelo de medición de la CS comparando las expectativas y las percepciones de los clientes, el cual es redefinido y denominado SERVQUAL por los mismos autores en 1988. En su primer trabajo (Parasuraman, et al., 1985) los autores señalan que los servicios presentan una problemática para su estudio dado que tienen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. A partir de los trabajos de Parasuraman et al. (1985, 1988) han surgido una cantidad de trabajos realizados por otros investigadores. Una recopilación de las principales corrientes de investigación en la definición y medición de CS, es presentado en el trabajo *Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación futura* preparado por Duarte (2000), en la cual recoge desde la clásica propuesta por *Parasuraman, Zeithaml y Berry* (1985) denominada SERVQUAL hasta el trabajo más reciente de Asubonteng, McCleary y Swan (1996).

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

Este trabajo original de Parasuraman et al. es el principal sustento teórico en que se basa el modelo *SERVQUALing* propuesto por Mejías [2005] para medir la CS en las instituciones educativas, en las cuales no contaba con antecedentes formales. Según Garbanzo (2007) en los años ochentas y noventas, el tópico de calidad educativa cobra auge en los debates de las instituciones universitarias en América Latina, como consecuencia de las inquietudes y necesidades expresadas por la sociedad, y la demanda que exigían en la actualidad. Se parten de los conceptos de las categorías usadas por Parasuraman et al. (1988), y Mejías (2006): Variables subyacentes: Los indicadores del instrumento que mide la percepción de la calidad del servicio, se organizan en dimensiones diferentes a las teóricas, de acuerdo a la cultura educativa universitaria propia, particular, diferente que la hace distintiva de otras organizaciones, pero también se presentan los casos en los que se confirman las dimensiones teóricas, su importancia radica en identificar con precisión la percepción para atender las necesidades de los alumnos y de la organización educativa.

## METODOLOGÍA

El instrumento utilizado para recolectar los datos es el *SERVQUALING*, está formado por 22 ítems, y 5 dimensiones teóricas las cuales son: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad. Una vez realizado el análisis estadístico con el software SPSS 9.0, el instrumento, conservó las 22 ítems, con una confiabilidad de 0.935 para los alumnos y 0.940 para los PTC de coeficiente alpha de Cronbach, pero reorganizándose en las dimensiones subyacentes. Estudio de caso, con técnicas del paradigma epistemológico cuantitativo. Es un estudio descriptivo correlacional.

La Facultad de Ciencias Humanas (FCH) de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) surgió en el año de 1978 como Escuela de Ciencias de la Educación, ofertando la Licenciatura de

Ciencias de la Educación. En 1985-2 se incorpora la Licenciatura en Psicología, 1986-2 la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, y en 1993-2, la Licenciatura de Sociología. Se denomina Facultad de Ciencias Humanas en el año 1996-2, al iniciar la Maestría en Docencia y Administración Educativa. En el semestre 1998-2 se ofrece la Licenciatura en Sociología Modalidad Semiescolarizada en Ensenada y la Maestría de Educación Especial en Mexicali.

En el 2000-2 se implementa la Maestría en Comunicación. En el ciclo 2001-1 inicia la Maestría en Estudios y Proyectos Sociales, en colaboración con la Facultad de Ciencias Sociales y Políticas y el Instituto de Investigaciones Sociales. En el 2003-2 ofrece el ingreso a sus programas de licenciatura en la modalidad semiescolarizada. Para el 2004-2 inicia el Doctorado en Ciencias Educativas, con la colaboración de la Facultad de Idiomas y el Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo. En el ciclo 2005-1 se integran las Licenciaturas en Historia, en Filosofía y en Lengua y Literatura de Hispanoamérica dependientes de la Escuela de Humanidades. En el 2005-2 se imparte el Tronco Común de Ciencias Sociales en Ciudad Guadalupe Victoria. Actualmente se cuenta con la totalidad de los programas certificados, y con la creación del programa universitario “Educación sustentable para toda la vida” dirigido a la población de la “Tercera Edad” y de formación para la solución de problemas ambientales. La presente investigación se delimita al estudio de caso del universo de la FCH de la UABC utilizando muestras a conveniencia del investigador por lo que los resultados obtenidos son de carácter descriptivo correlacional cuya aplicación a otros contextos será mediante el uso de analogías y no con el rigor científico de paradigma epistemológico cuantitativo (Tablas 1, 2, 3, 4).

Tabla. 1: Características de la Muestra

Variable	Población	Muestra
Calidad Percibida de Servicio	Estudiantes de los programas de estudio ( N= 2258 )	n=473
Calidad Percibida de Servicio	Profesores de tiempo completo ( N=49 )	n= 24

*Esta tabla presenta la muestra de 473 cuestionarios a estudiantes de todas las licenciaturas, y 24 cuestionarios a profesores de tiempo completo de la Facultad de Ciencias Humanas.*

*Universo.* La población total de alumnos de la Facultad de Ciencias humanas, de la UABC, campus Mexicali, es de 2258 estudiantes de las distintas carreras como son Ciencias de la Comunicación, Psicología, Sociología, y Ciencias de la Educación. Cuenta con una Planta Docente de Profesores de Tiempo Completo de 49 quienes tienen labores académicas y administrativo-académicas, además de 98 maestros por asignaturas. Muestra. No aleatoria, a conveniencia del investigador.

Tabla 2: Programas de Estudio

Programa de estudio	Frecuencia
Lic. Cs. De la comunicación	108
Lic. Cs. De la educación	143
Lic. En sociología	54
Lic. En psicología	168
<b>Total</b>	<b>473</b>

*Esta tabla indica la cantidad de estudiantes por Programa de estudio*

Tabla 3: Sexo

Sexo	Frecuencia
Hombre	158
Mujer	315
Total	473

*Esta tabla indica el número de alumnos por sexo.*

Tabla 4: Edad

Edad	Frecuencia
15-19	158
20-24	196
25-29	36
30-34	23
35-39	21
40-44	23
45 y más años	17
Total	473

*Esta tabla manifiesta la cantidad de estudiantes por estratos de edad.*

## RESULTADOS

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

Se obtuvieron las dimensiones latentes de la percepción de la calidad del servicio, utilizando la técnica de estadística multivariable de análisis factorial, reducción de factores, apoyados en el modelo de regresión múltiple, análisis de componentes principales y con la técnica de rotación VARIMAX. Se confirmaron las dimensiones teóricas de Elementos Tangibles, y empatía, se obtuvieron las dimensiones subyacentes que son servicio eficaz y compromiso con la eficacia. El Valor del determinante estadístico es de 0.00107, excelente dato para realizar el análisis de factores. El estadístico KMO arrojó un valor de 0,948, lo que quiere decir que hay factores que relacionan a los datos y que puede utilizarse el análisis de factores. El valor arrojado para las prueba de Bartlett fue de 5124.624, con un nivel de significación de 0.000, por lo que fue una evidencia de que el modelo de factores era adecuado para explicar los datos (Tablas 5, 6, 7).

Tabla 5: Alumnos

Dimensión	Media	Desviación Estándar
Elementos Tangibles	3.2685	0.71960
Empatía	3.1409	0.93081
Servicio Eficaz	3.1395	0.0.88057
Compromiso con la Eficacia	2.9874	0.81307
Media General	3.1340	0.69812

*Esta tabla indica las medidas de tendencia central y dispersión de las dimensiones de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario de los alumnos.*

Los indicadores de las cinco dimensiones teóricas se reorganizaron en cuatro dimensiones empíricas, los indicadores 5,6,7,8 y 9 de la dimensión de Confiabilidad más el 10 y 11 de Capacidad de Respuesta se reorganizaron en la dimensión empírica subyacente denominada “*Compromiso con la Eficacia*”. Los indicadores 12 y 13 de Capacidad de Respuesta y los indicadores 14,15,16, y 17 de Seguridad (dimensiones teóricas) se reorganizaron en la dimensión empírica subyacente de “*Servicio Eficaz*”, las dimensiones teóricas de *Elementos Tangibles* (indicadores 1,2,3, y 4) y *Empatía* (18,19,20,21 y 22) se confirmaron empíricamente.

En el caso de los PTC, para determinar la estructura subyacente de los datos obtenidos a través del instrumento *servqualing* en la institución bajo estudio, se usó la técnica estadística de Análisis de Factores. Para facilitar la interpretación de la solución obtenida de dicho análisis, se utilizó el método de Rotación VARIMAX. (Pardo y Ruiz, 2002; Visauta y Martoni, 2003; Lévy y Varela, 2003). En cada

dimensión se consideró como factor de carga de cada variable 0,400; el primer factor reúne claramente las variables relacionadas con:

Tabla 6: Alumnos

Dimensión	r de Pearson	Significancia- 2 colas Porcentaje de p Valor
Elementos Tangibles	0.697	0.000
Empatía	0.860	0.000
Servicio Eficaz	0.894	0.000
Compromiso con la Eficacia	0.865	0.000

Esta tabla presenta los Coeficientes de correlación de la media general de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario con cada una de las dimensiones empíricas.

la Atención Empática: es la atención individualizada al estudiante que brinda el personal de la institución así como el ofrecimiento que hace la institución al estudiante de instalaciones y materiales de comunicación atractivos y de equipos actualizados: Afirmaciones 1,2,4,12,18,19,20 y 21. Un segundo factor, identificado como *Respuesta Segura* son las competencias profesionales del personal para inspirar credibilidad y confianza, así como la disposición para atender puntualmente al estudiante: Afirmaciones 11,13,14,16 y 17. En el tercer factor, *Satisfacción Eficaz*, el servicio ofrecido es bien realizado desde la primera vez por personal de apariencia limpia y alineada: Afirmaciones 3 y 7.

Tabla7: PTC

Dimensión	Media	Desviación Estándar
Atención empática	3.2383	0.84741
Respuesta Segura	3.1062	0.79512
Satisfacción Eficaz	3.0313	0.82244
Comunicación Eficaz	3.1042	0.83145
Confianza	3.0208	0.77106
Media General	3.0656	0.66485

Esta tabla indica las medidas de tendencia central y dispersión de las dimensiones de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario de los PTC.

El cuarto factor, Comunicación Eficaz, el personal comunica cuando concluirá el servicio, lo promete y cumple las necesidades del estudiante: Afirmaciones 5,10 y 22. Por último el quinto factor, *Confianza*, la habilidad del personal de ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Afirmaciones 6,8 y 9. Las cinco dimensiones latentes de la calidad del servicio prestado por la FCH UABC desde la perspectiva de los PTC, son diferentes a las planteadas por Parasuraman (et al., 1988, 1991) y replanteadas por Mejías (2005) y García (et al., 2005) para el caso universitario venezolano.

## Discusión

Con respecto a las categorías conceptuales propuestas por Parasuraman en su instrumento servqual y en la adaptación realizada por Mejías (servqualing) se confirman la utilidad de las 22 afirmaciones del instrumento original, pero se reorganizan en las variables latentes posteriormente descritas, un resultado considerado normal, puesto que la percepción está vinculada a la particularidad cultural y circunstancial de cada organización escolar. En los alumnos los indicadores de las cinco dimensiones teóricas se reorganizaron en cuatro dimensiones empíricas, los indicadores 5,6,7,8 y 9 de la dimensión de Confianza más el 10 y 11 de Capacidad de Respuesta se reorganizaron en la dimensión empírica subyacente denominada "*Compromiso con la Eficacia*". Los indicadores 12 y 13 de Capacidad de Respuesta y los indicadores 14,15,16, y 17 de Seguridad (dimensiones teóricas) se reorganizaron en la dimensión empírica subyacente de "*Servicio Eficaz*", las dimensiones teóricas de *Elementos Tangibles* (indicadores 1,2,3, y 4) y *Empatía* (18,19,20,21 y 22) se confirmaron empíricamente ( Tablas 8 y 9).

Tabla 8: PTC. Correlación de Calidad del Servicio con Cada Una de las Dimensiones Latentes

Dimensión	r de Pearson	Significancia- 2 colas
Atención Empática	0.746	0.000
Respuesta Segura	0.847	0.000
Satisfacción Eficaz	0.877	0.000
Comunicación Eficaz	0.826	0.000
Confianza	0.750	0.000

Esta tabla expone los coeficientes de correlación de la media general de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario con cada una de las dimensiones empíricas.

Tabla 9: Dimensiones Teóricas y Subyacentes

Dimensiones Teóricas	Dimensiones Subyacentes Alumnos	Dimensiones Subyacentes Docentes
Elementos Tangibles	Elementos Tangibles	Atención Empática
Confiabilidad	Servicio Eficaz	Respuesta Segura
Capacidad de Respuesta	Compromiso con la Eficacia	Satisfacción Eficaz
Seguridad		Comunicación Eficaz
Empatía	Empatía	Confianza

Esta tabla compara las dimensiones teóricas y las dimensiones latentes de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario de alumnos y PTC.

En el caso de los alumnos, se aceptó la Hipótesis general “La percepción de la calidad del servicio educativo está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones subyacentes que integran la calidad del mismo de los alumnos de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1”. Las correlaciones más altas fueron en las dimensiones subyacentes como categorías empíricas: Servicio Eficaz,  $r = 0.894$ ; Compromiso con la Eficacia,  $r = 0.865$ , ver tabla No. 3. Las dimensiones tienen un nivel de medición “Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo” del mismo nivel de medición que la media general de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario.

Respecto a los PTC, se confirmó la hipótesis general: “La percepción de la calidad del servicio educativo está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones subyacentes que integran la calidad del mismo de los PTC de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1”. Ver Tabla 5. Se rechazaron las hipótesis particulares: de tener una percepción “de acuerdo” con la percepción de las dimensiones: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

Las dimensiones subyacentes, latentes o empíricas: Atención Empática, Respuesta Segura, Satisfacción Eficaz, Comunicación Eficaz y Confianza, confirman que las percepciones de los sujetos están vinculadas a su entorno de vida cultural inmediato, sin embargo la esencia de los indicadores en general se mantiene y resulta útil en la valoración de la calidad del servicio educativo universitario desde la perspectiva de los PTC. En el caso de los PTC emergieron las cinco dimensiones subyacentes, no se confirmó ninguna dimensión teórica diferente a como sucedió con los alumnos en ellos se confirmaron las dimensiones elementos tangibles y empatía.

En el caso de los PTC se reagruparon los indicadores en nuevas categorías, pero la medición general se mantuvo confiable, se mantuvieron las 22 afirmaciones originales. Resultó útil el estudiar la percepción docente para complementar con la percepción de los estudiantes, en ambos, perciben a la calidad del servicio educativo universitario en general como “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con él, pero el docente es un poco más crítico y su perspectiva la percibe a través de otras categorías. En el caso de los PTC las dimensiones subyacentes, latentes o empíricas, confirman que las percepciones de los sujetos están vinculadas a su entorno de vida cultural inmediato, es particular, específico y diferente, no generalizable y fluye constantemente como sucede en los fenómenos de la naturaleza y de la cultura, sin embargo la esencia de los indicadores en general se mantiene y resulta útil en la valoración de la calidad del servicio educativo universitario en general, como se reporta en la literatura en mediciones previas. Son de considerarse como aportes importantes de esta investigación, el adicionar la evaluación de la

percepción de los docentes y compararla con la de los estudiantes, o sea un enfoque multinivel que permite obtener una valoración más integral de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario, al ser ambos sujetos participantes directos en el proceso de enseñanza aprendizaje del servicio educativo ofrecido a la sociedad.

## CONCLUSIONES

Basado en el análisis de factores realizado, previa determinación de la adecuación muestral, la Calidad del Servicio percibida por los alumnos y PTC de las Institución estudiada puede dimensionarse en los siguientes factores: En los alumnos los indicadores de las cinco dimensiones teóricas se reorganizaron en cuatro dimensiones: En la dimensión empírica subyacente denominada “*Compromiso con la Eficacia*” y la de “*Servicio Eficaz*”, y se confirmaron las dimensiones teóricas de *Elementos Tangibles* y *Empatía*. En los PTC de las Institución estudiada se redimensiona en cinco factores: *Atención Empática*, *Respuesta Segura*, *Satisfacción Eficaz*, *Comunicación Eficaz* y *Confianza*, a diferencia de lo propuesto por Parasuraman (*et al.*, 1988, 1991), Mejías (2005) y García (*et al.*, 2005) en trabajos previos. Los resultados arrojados proveen a los directivos de información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro de la planificación estratégica entre otros planes de acción operativos. Se recomienda que en próximas investigaciones de la calidad del servicio educativo universitario, se continúe con estudios de la percepción de los PTC, además de los estudiantes por que son sujetos involucrados directamente en el proceso de enseñanza – aprendizaje y puede complementar la evaluación hecha sobre la percepción de la calidad educativa que tienen los estudiantes, con un enfoque multinivel es posible tener una percepción más completa que arroje una información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro del proceso de planificación estratégica en la institución educativa bajo estudio.

Las limitaciones del estudio son, en el ámbito espacial a la Facultad de Ciencias Humanas de la UABC, en la Dimensión temporal al semestre 2010-1, en su enfoque epistemológico al paradigma cuantitativo aplicado a este estudio de caso.

Para próximas investigaciones se sugiere que se realicen en licenciaturas diferentes a las ciencias humanas, combinar técnicas cualitativas como entrevistas a profundidad y con marcos de interpretación de la fenomenología, etnometodología e interaccionismo simbólico que complementen al paradigma epistemológico cuantitativo. También puede ser una herramienta útil en estudios longitudinales de caso o de cohorte, para monitorear los cambios en la percepción de la calidad del servicio educativo universitario y ser una fuente de información permanente para la planeación estratégica universitaria.

## BIBLIOGRAFÍA

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

Baldrige performance excellence program (2011), Gaithersburg, MD, <http://www.nist.gov/baldrige/>, capturado 10 de agosto de 2011.

Deming Institute. (2011) Deming Prize, West Lafayette, Indiana, <http://deming.org/>, capturado: 10 de agosto de 2011.

EFQM (2011) The EFQM excellence model, Bruselas, <http://www.efqm.org/en/>, capturado 10 de agosto de 2011.

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

FUNDIBEQ (2011) Fundación Iberoamericana para la Gestión de la calidad, Madrid, <http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/home/index/index.html>, capturado 10 de agosto de 2011.

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

García, T., Mejías, A., Vásquez, M. y Ramírez, G. (2005). PLS path modeling: an alternative to factor analysis to assess customer perceptions on service quality in a Venezuelan university. *Proceedings of the 4th International Symposium on PLS and related methods . PLS'05*, Barcelona.

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

Lévy, J. y Varela, J. (2003). *Análisis Multivariable para las Ciencias Sociales*. Pearson Educación, Madrid.

Mejías, A. (2005). Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, Vol. 4, No. 34: pp. 81-85.

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

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1991). ReP nement and Reassement of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, pp. 420-450.

Pardo, A. y Ruiz, M. (2002). *SPSS 11. Guía para el Análisis de Datos*. McGrawHill, Madrid.

Premio Nacional de Calidad: «*Modelo Nacional para la Calidad Total*», 50 pp., México, 2005. [Disponible en la red: [www.pnc.org.mx](http://www.pnc.org.mx)]

Secretaría de Economía, México, (SE) (2011) Premio Nacional de Calidad, la Excelencia Organizacional de México, [http://www.economia.gob.mx/swb/es/economia/p\\_cpyme\\_premio\\_nacional\\_de\\_calidad](http://www.economia.gob.mx/swb/es/economia/p_cpyme_premio_nacional_de_calidad), capturado 10 de agosto de 2011.

Visauta, B., y Martoni, J. (2003). *Análisis estadístico con SPSS para Windows®*, segunda edición. McGrawHill/Interamericana de España, Madrid.

## ANEXO

### Anexo 1: Instrumento: Calidad del servicio educativa universitario

**Universidad Autonoma De Baja California Facultad De Ciencias Humanas-Campus Mexicali**  
**CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO UNIVERSITARIO.**

5.totalmente de acuerdo, 4.de acuerdo, 3.ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2.en desacuerdo y 1.totalmente en desacuerdo.

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

## BIOGRAFIA

Oscar Reyes Sánchez, Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California, Campus Mexicali. Academia de Ciencias de la Educación. Doctor en Ciencias: Área de Administración Educativa Candidato a Doctor en Educación e-mail: dr.oreyes@gmail.com; dr\_oscarreyes@yahoo.com.mx; oreyes@uabc.edu.mx .

Marcela Reyes Pazos, Facultad de Ciencias Administrativas, UABCmtra\_marcelarp@hotmail.com