

## Análisis de la satisfacción de la calidad de los servicios en un área administrativa de una IES

Est. Lucía Méndez Zacarías, Mtro. Jesús Chan Hernández, Mtro. Hardy Francisco Platas Rodríguez, M.A. Pablo Enrique Jasso Macossay, Mtro. Jose Luis Hernández Juarez,

Corresponding Author: [more\\_choquitaive.com.mx](mailto:more_choquitaive.com.mx)

<sup>1</sup>División Académica Multidisciplinaria de los Ríos/Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México

---

**RESUMEN:** La educación es uno de los principales instrumentos para impulsar el progreso económico y social; por ello, las sociedades deben asegurar oportunidades de estudios de buena calidad a todos los habitantes. Los logros educativos varían en cada país dependiendo de las inversiones que realizan, de la eficacia y eficiencia con la que gastan sus recursos y de la interacción de factores demográficos, culturales e institucionales que condicionan la efectividad de las políticas públicas. A razón de esto la presente investigación tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los servicios educativos y administrativos proporcionados por la DAMR a los estudiantes de nuevo ingreso de los diferentes programas educativos que se imparten. Fue un estudio de tipo cuantitativo transeccional descriptivo donde se aplicaron análisis numéricos y estadísticos para la evaluación de la expectativa y percepción de la calidad en la Coordinación de Estudios Básicos de la DAMR-UJAT. Los resultados demostraron que el servicio que se otorga es menos del esperado por los estudiantes de nuevo ingreso por lo cual es necesario considerar algunas mejoras en los procesos administrativos pero haciendo énfasis en lo que se refiere a los factores de empatía y respuestas

**PALABRAS CLAVES:** Eficiencia, Desempeño, Control administrativo, mejora continua

---

Date of Submission: 04-08-2021

Date of Acceptance: 17-08-2021

---

### I. INTRODUCCIÓN Y REVISIÓN DE LA LITERATURA

Existe una amplia variedad de estudios en el tema de calidad los cuales abarcan desde complejos fenómenos organizacionales hasta estudios descriptivos de áreas o departamentos. De esta manera, la importancia de evaluar las deficiencias o contratiempos que existan para determinar mejoras continuas en las organizaciones y por supuesto brindar una adecuada atención los usuarios para alcanzar el éxito de sus organizaciones (Lee, Zhao y Lee, 2019; Vasconcelos, Sucupira, Pinheiro y Furtado, 2019).

En las IES el sinónimo de calidad se centra en la eficiencia y eficacia que el personal otorga a los usuarios (estudiantes, profesores y comunidad en general), empero a este precepto la dualidad de funciones, el estrés laboral, la presión por terminar una actividad e incluso los asuntos personales influyen en que la persona que recibe el servicio perciba un mal servicio o caso contrario un servicio eficiente.

Cada uno de los departamentos que integran a las instituciones de educación superior cuenta con personal calificado que realiza sus actividades con eficiencia lo que hace que el trabajo que realiza sea ejecutado en tiempo en forma. No cabe duda, que en cada puesto laboral las actividades que se realizan son diferentes pero guardando una similitud muy importante; la conexión que tienen con el usuario (estudiantes, profesores o público en general) siendo este uno de las problemáticas que más se ha aferrado en las instituciones, lograr que la atención que reciben las personas por parte del personal que labora en las instituciones debido a que en ocasiones la dualidad de funciones, las exigencias de una actividad, los asuntos tanto emocionales como personales tienen siempre un impacto importante en los resultados del servicio. Lo anterior se basa en la propia competitividad de la IES y las exigencias que tiene su matrícula de mejores servicios para una formación que cumpla con las necesidades sociales (Palominos, Quezada, Osorio, Torres y Lippi, 2016; Monsalve y Hernández, 2011).

Sin embargo, hay que tener precaución cuando se habla de calidad en las IES en el sentido del concepto propio tal y como Rodríguez, Pedraja, Arana, González y Rodríguez (2011) mencionan que al hablar de aseguramiento de la calidad es importante distinguir este término respecto a otros relativos a calidad. De esta forma, nos encontramos con conceptos tales como: evaluación de calidad, control de calidad, auditoría de calidad, administración total de calidad.

### **Calidad en el servicio**

Hoy en día es necesario que las organizaciones centren sus objetivos en la atención al cliente o usuario dependiendo del giro de la organización. Realizar un servicio de calidad compete no solo cumplir con lo que el cliente pide sino que requiere de un proceso sistematizado y de compromiso por parte de la organización debido a que se transmite la imagen y la importancia que tiene el usuario para el ente.

Hasta el momento no se ha logrado obtener una definición acertada sobre la calidad en el servicio, derivado de la especificidad que tiene, el carácter multi-atributo del servicio que se otorga, pero más aun de la comprensión de la misma palabra dentro de las organizaciones o por el mismo cliente al momento de recibir el servicio (Gulc, 2017). El diccionario de la Real Academia Española define servicio (del latín *servitium*) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes (Duque, 2005). No obstante, los avances tecnológicos y de las necesidades han generado que el concepto de servicio sea un tema de interés para las empresas llegando al punto de inflexión de que el cliente ha dejado de ser solo un consumidor de bienes y servicios a pasar a ser alguien con derechos y libertades a recibir un buen trato por lo que compra o servicio adquirido.

Domenge (2015) hace mención a la definición que realizó Parasuraman (1988) sobre la calidad en el servicio el cual menciona que “es el juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad del desempeño de una organización, la cual se define como la diferencia entre los niveles percibidos y esperados de servicio”.

Según Kotler y Armstrong (2003) (citados por Morillo, Morillo y Rivas, 2011) la calidad en el servicio cuenta con las siguientes características: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y naturaleza perecedera. Sin embargo, una de las características mencionadas y que genera una incertidumbre y es difícil de medir dentro de la organización es la heterogeneidad, debido a que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes (Duque, 2005; Mora, 2011).

Lo anterior ocurre debido a que los clientes se han vuelto más exigentes con lo que solicitan por lo cual las organizaciones de deben preocupar por determinar estrategias efectivas que conlleven a la calidad en el servicio como un valor añadido que ofrecer al cliente (Moliner, 2001) y lograr en la organización no solo una dedicación al producto o bien entregado sino también una dedicación de servir al cliente.

Realizar estudios que evalúen la calidad en el servicio se ha convertido una prioridad para los investigadores (Lages, 2016; Aznar, Bagur, Rocafort, 2016) descubrir lo que influye en el proceso de adquisición del servicio por parte del usuario o cliente son interrogantes que se tratan de despejar.

Con los constantes avances tecnológicos y de necesidades de la población mundial las organizaciones en general ya no se conforman con una certificación de calidad (Aznar, et al, 2016) en los procesos y servicio sino que ahora los objetivos se centran en que el cliente en verdad sienta una satisfacción por el servicio otorgado siendo este el reto a enfrentar por las organizaciones si desean permanecer en su mercado y sector.

### **Medición de calidad en el servicio.**

Los avances en conocimiento y en la búsqueda de mejoras continuas en los procesos ha llevado a la creación y mejoramiento de modelos dedicados a medir la calidad en el servicio. Los modelos de calidad sirven de base para diseñar los instrumentos de medición o cuestionarios, los cuales permiten a los responsables del SCS efectuar un seguimiento periódico y, en caso necesario, diseñar y emprender acciones correctivas que permitan evitar desviaciones y mejorar el desempeño (Domenge, 2015; Domende, 2011).

Contar con un sistema de calidad permite mantener una disciplina en la gestión de las organizaciones, sin estos mecanismos no podrían darse los servicios y atención adecuados que la sociedad exige constantemente. A continuación se presentan algunos modelos más utilizados para medir la calidad:

### **Modelo SERVQUAL de cinco factores**

En lo referente a los sistemas de calidad en Latinoamérica Parasuraman (Citado por Domenge, 2015) es uno de los más sobresalientes con el modelo SERVQUAL (servicio de la calidad) en el cual incluye cinco factores que según él la organización debe de medir para determinar si la organización está proporcionando un servicio de calidad eficiente a sus clientes o usuarios.

El SERVQUAL es uno de los instrumentos más utilizados en el sector servicios para evaluar el nivel de calidad percibida por los clientes (Mira, Rodríguez, Buil y Vitaller, 1998). El modelo lo integran los factores (Domenge, 2015):

- **Tangibles:** Hace mención a las instalaciones, mobiliario y equipo, el entorno/ambiente y del personal que labora en la organización.
- **Confiability:** La habilidad de la empresa y sus sistemas, procesos y empleados para realizar el servicio de modo correcto y confiable.

- Respuesta: La disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y brindar un servicio adecuado y rápido.
- Seguridad: Los conocimientos y las habilidades que muestran los empleados, con el objetivo de proyectar credibilidad y ganar confianza.
- Empatía: El nivel de atención personalizada que ofrece la empresa y sus empleados a sus clientes.

El estudio de la calidad debe permitir un control sobre las expectativas de los clientes que tienen al recibir un objeto, evento o servicio el cual sea aceptable de acuerdo a las evaluaciones cognitivas de experiencias pasadas sean buenas o malas (Mbise y Tuninga, 2016).

### **Modelo SERVPERF de cinco factores**

El Servperf debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVICE PERFORMANCE) para la medida y evaluación de la calidad del servicio. En este modelo se suprimen la variable de expectativas de los clientes (Ibarra y Casas, 2015) pero guardando similitud con el modelo del SERVQUAL de Parasuraman (1988) al tener las demás variables solo que cambia la expectativa por percepción.

Como se explicó en el modelo de calidad anterior, medir la calidad es uno de los retos más grandes que las organizaciones deben de enfrentar constantemente para continuar su permanencia en el mercado y satisfacer a sus clientes como y cuando ellos los solicitan.

La utilización de este modelo de calidad radica en el hecho de que solo basta medir la percepción para conocer si el servicio otorgado fue el adecuado o no. Cabe mencionar que estos modelos de calidad en el servicio son complementados con criterios o principios que permiten a la organización a determinar sus actividades en pro de la mejora continua (Andrade y Labarca, 2011).

Ibarra y Casas (2015) mencionan a Kotler (2006) el cual define a la percepción como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

### **International Standardization Organization (ISO) Modelo de Estandarización basado en Procesos.**

Las normas ISO (International Standardization Organization) es un sistema de calidad desarrollado a finales de la década de los 40 y principios de los 50. Estas normas implican la estandarización de los procesos en las distintas organizaciones que así lo deseen y que fomenten la cultura de la calidad. Se requiere de un gran compromiso por parte del personal lograr la aplicación adecuada de cada una de las normas ISO que existen en la cual cada una se apega a los procesos en la organización.

De acuerdo a Carro y Carro (2008) las normas ISO 9000, representan el consenso universal sobre la metodología a aplicar en la gestión de la calidad de las empresas, con el fin de implementar sistemas de calidad y mejora continua. Para que la norma ISO tenga una existencia promisorio en la organización requiere de manuales de procesos y de organización que estipule con sumo cuidado lo que se debe de realizar y de tener un estricto control de su ejecución (Aguirre, 2008).

Conforme a las necesidades de las organizaciones y la búsqueda de un control, eficiencia y eficacia las normas ISO establecieron distintos mecanismos y procesos que se debían y deben de seguir para alcanzar los objetivos establecidos en la organización de la mejor posible.

#### **1.2 Búsqueda de objetivos**

Evaluar la satisfacción de los servicios educativos y administrativos proporcionados por la DAMR a los estudiantes de nuevo ingreso de los diferentes programas educativos que se imparten.

#### **1.3 Búsqueda de resultados y análisis**

Fue un estudio cuantitativo transeccional descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010; Ortiz, 2006) donde se aplicaron análisis numéricos y estadísticos para la evaluación de la expectativa y percepción de la calidad en la Coordinación de Estudios Básicos de la DAMR-UJAT. Lo anterior se sustentó con la metodología del SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998; 1985) el cual fue necesario, para una mejor apreciación del fenómeno dos aplicaciones: La primera parte antes del otorgamiento del servicio y la segunda después del mismo. Esto permitió una amplia comprensión de la tendencia sobre la calidad otorgada por la organización en estudio siendo en este caso la DAMR. Por lo anterior, el estudio se consideró longitudinal debido a que se aplicó el estudio durante los cursos de inducción a la Universidad (Expectativa) y la segunda aplicación durante el mes de noviembre (Percepción) y con ello realizar los cálculos correspondientes y determinar el nivel de calidad correspondiente.

La población de estudio fueron a los estudiantes de nuevo ingreso de la generación 2019-02 de los seis programas educativos que se ofrecen en la DAMR por lo cual se utilizó el censo como medida poblacional. Los resultados fueron tratados en el software SPSS en su versión 23 así como en la paquetería de Office Excel 2013.

Se adaptó y utilizó el instrumento del ServQual de Parasuraman, et al., (1985; 1988) en la cual se realizó una adaptación y validación del mismo a través de la paquetería SPSS en su versión 23. El instrumento se integró por 22 ítems el cual estudio las dimensiones de Tangibles, Confiabilidad, Respuesta, Seguridad y Empatía. Para una mejor comprensión de la teoría se muestra los siguientes cuadros de operación que integran a la calidad en el servicio (Expectativas y percepción).

Cabe señalar que el cuestionario fue aplicado en forma digital a través de la plataforma Google forms® y para ello se solicitó autorización a los profesores que se encontraban impartiendo clases o en su caso se les proporcionó el enlace para que posteriormente lo compartieran con sus estudiantes luego.

Con la aplicación de ambos instrumentos se logró procesar para obtener la validación correspondiente los cuales se muestran a continuación en la tabla 2.

### Expectativas

**Tabla 2. Índices de alphas de Cronbach: Expectativas**

Factor	Alpha
TANGIBLE	.784
CONFIABILIDAD	.771
RESPUESTA	.335
SEGURIDAD	.790
EMPATIA	-.158

**Fuente:** Elaboración propia

Los valores obtenidos son relevantes en el sentido de que la mayoría de los índices de alphas de cronbach se encuentran por arriba de .533. No obstante la dimensión de respuesta reporta un valor negativo de -.960 a consideración de que la mayoría de los ítems que se analizaron se codificaron a la inversa tal como marca la metodología de Parasuraman, et al (1985; 1988).

### Percepción

**Tabla 3. Índices de alphas de Cronbach: Percepción**

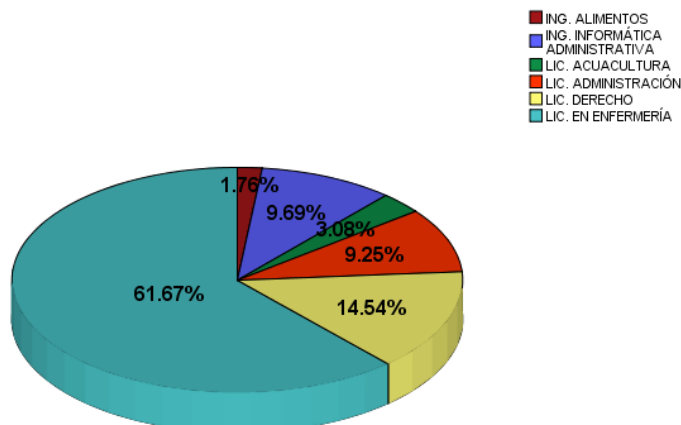
Factor	Alpha
TANGIBLE	.784
CONFIABILIDAD	.771
RESPUESTA	-.960
SEGURIDAD	.790
EMPATIA	.533

**Fuente:** Elaboración propia

En el análisis de alpha de cronbach para el indicador de Percepción mostraron valores casi similares en el instrumento de expectativas a excepción en la dimensión de Respuestas el cual fue de -.960, lo anterior, se sustenta con lo mencionado por Merino- Soto, (2016) y Medina, y otros, (2014) los cuales mencionan que en los ajustes de alphas de cronbach se suelen dar valores por arriba de los establecido pero que requieren de análisis más complejos para su comprensión. Se justifica por la modificación que sufre los ítems que integran a la dimensión los cuales por procedimientos establecido por Parasuraman, et al (1985; 1988) los ítems negativos se invirtieron a la inversa.

Con los análisis preliminares de validación de cuestionario, a continuación se muestran como primeros datos a analizar lo correspondiente a las características poblacionales tales como edad, género, programa educativo, institución de procedencia, entre otros.

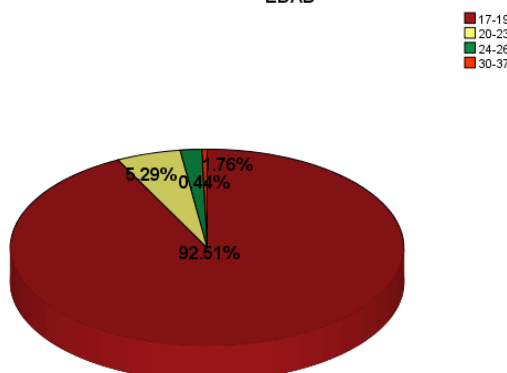
**Figura 1**  
**Programa educativo**  
**PROGRAMA EDUCATIVO**



Fuente: Elaboración propia.

La distribución por programa educativo fue 61.67 correspondiente al programa educativo de enfermería; seguido con un 14.54% por Derecho; 9.25% de Administración; 9.69% de la Ingeniería en Informática Administrativa; 3.08% la ingeniería en acuicultura y con un 1.76% la ingeniería en Alimentos.

**Figura 2.**  
**Edad**  
**EDAD**



Fuente: Elaboración propia

La figura 2 muestra la distribución de las edades las cuales se distribuyeron de la siguiente manera: con un 92.51% los que tenían una edad de entre 17 y 19 años; seguidamente con un 5.29% con edad de 20 23 años; con un 0.44% quienes contaban de 24 a 26 y con 1.76% con edad de 30 a 37 años.

### Análisis de la calidad en el servicio

#### Metodología utilizada

Para la búsqueda de la calidad es necesario realizar cálculos matemáticos cuyos resultados darán origen a la interpretación de un estatus actual. En el caso de la calidad en el servicio de acuerdo a Parasuraman *et al.*, (1985; 1988) y Domenge (2011) los cuales para una mejor interpretación se explican a continuación:

1. Hacer la sumatoria y calcular los promedios para cada ítems que integran al instrumento.
2. Con los valores obtenidos previamente realizar el cálculo general de los promedios ambos instrumentos aplicados correspondientemente (Expectativas y Percepción).
3. Ajustar aquellas respuestas provenientes de los ítems con signo negativo (6-respuesta) a razón de que estas preguntas fueron planteadas en forma inversa.

Con el resultado que se obtenga, este se compara con una escala de likert, el cual determinar en qué nivel de acuerdo a la escala se encuentra el servicio, tal como se muestra en la tabla 4.

**Tabla 4.** Rango de aceptación en escala de Likert

RANGO DE ACEPTACION EN UNA ESCALA DE LIKERT		
Nivel de Likert	Significado	Rango
1	Fuertemente en desacuerdo	0-19
2	En desacuerdo	20-39
3	Indiferente	40-59
4	De acuerdo	60-79
5	Fuertemente de acuerdo	80-100

Seguidamente, se presentan los resultados de la ponderación del instrumento el cual consistió en analizar las expectativas y percepción de los estudiantes encuestados con la finalidad de determinar los factores que intervienen en la calidad en el servicio así como el nivel en el que se encuentra. Para este proceso se aplicará la metodología de Parasuraman *et al.*, (1985; 1988) y que de acuerdo a Domenge (2011) replica y valida.

A continuación se muestra el procedimiento matemático comenzando con la fórmula y su posterior sustitución.

- Fórmula para calcular calidad en el servicio ServQual

**Factor tangibles**

$$\text{Percibido } FP_{1,1} = (IP_{1,1} + IP_{2,1} + IP_{3,1} + IP_{4,1})/4 \quad (j = 1):$$

$$\text{Expectativas } Fe_{1,1} = (IE_{1,1} + IE_{2,1} + IE_{3,1} + IE_{4,1})/4$$

**Factor confiabilidad (j = 2):**

$$\text{Percibido } FP_{2,1} = (IP_{5,i} + IP_{6,i} + IP_{7,i} + IP_{8,i} + IP_{9,i})/5$$

$$\text{Expectativas } FE_{2,1} = (IE_{5,i} + IE_{6,i} + IE_{7,i} + IE_{8,i} + IE_{9,i})/5$$

**Factor de respuesta (j = 3):**

$$\text{Percibido } FP_{3,1} = (IP_{10,i} + IP_{11,i} + IP_{12,i} + IP_{13,i})/4$$

$$\text{Expectativas } FP_{3,1} = (IP_{R10,i} + IP_{11,i} + IP_{12,i} + IP_{13,i})/4$$

**Factor de seguridad (j = 4):**

$$\text{Percibido } FP_{4,1} = (IP_{14,i} + IP_{15,i} + IP_{16,i} + IP_{17,i})/4$$

$$\text{Expectativas } FE_{4,1} = (IE_{14,i} + IE_{15,i} + IE_{16,i} + IE_{17,i})/4$$

**Factor empatía (j = 5):**

$$\text{Percibido } FP_{5,1} = (IP_{18,i} + IP_{19,i} + IP_{20,i} + IP_{21,i} + IP_{22,i})/5$$

$$\text{Expectativas } FP_{5,1} = (IE_{18,i} + IE_{19,i} + IE_{20,i} + IE_{21,i} + IE_{22,i})/5$$

Este procedimiento indica el cálculo global por factor de la percepción y la expectativa en la cual se promedia el total (N) de evaluaciones (i) de los factores (j) que dando la siguiente fórmula:

$$PFP_j = \sum FP_{j,i} / N$$

$$PE_j = \sum FE_{j,i} / N$$

- Sustitución de fórmula

Fórmula para calcular calidad en el servicio ServQual

**Factor tangibles (j = 1):**

$$\text{Percibido } Fe_{1,1} = \frac{(4.17 + 4.25 + 4.35 + 4.17)}{4} = \frac{16.94}{4} = 4.235$$

$$\text{Expectativa } FP_{1,1} = \frac{(4.19 + 4.27 + 4.37 + 4.19)}{4} = \frac{17.02}{4} = 4.255$$

Factor confiabilidad ( $j = 2$ ):

$$\text{Percibido } FP_{2,1} = \frac{(4.14 + 4.19 + 4.37 + 4.29 + 4.37)}{5} = \frac{21.36}{5} = 4.272$$

$$\text{Expectativas } FP_{2,1} = \frac{(4.15 + 4.21 + 4.41 + 4.31 + 4.39)}{5} = \frac{21.47}{5} = 4.29$$

Factor de respuesta ( $j = 3$ ):

$$\text{Percibido } FP_{3,1} = \frac{(2.73 + 3.21 + 3.43 + 2.80)}{4} = \frac{12.17}{4} = 3.04$$

$$\text{Expectativas } FP_{3,1} = \frac{(3.23 + 3.16 + 3.44 + 2.79)}{4} = \frac{12.62}{4} = 3.155$$

Factor de seguridad ( $j = 4$ ):

$$\text{Percibido } FP_{4,1} = \frac{(4.07 + 4.27 + 4.44 + 4.27)}{4} = \frac{17.05}{4} = 4.26$$

$$\text{Expectativas } FE_{4,1} = \frac{(4.09 + 4.29 + 4.46 + 4.29)}{4} = \frac{17.13}{4} = 4.28$$

Factor empatía ( $j = 5$ ):

$$\text{Percibido } FP_{5,1} = \frac{(3.07 + 2.03 + 2.10 + 2.11 + 2.09)}{5} = \frac{11.4}{5} = 2.28$$

$$\text{Expectativas } FP_{5,1} = \frac{(3.09 + 2.91 + 2.73 + 3.12 + 2.98)}{5} = \frac{14.83}{5} = 2.96$$

Posteriormente se realizó el cálculo global de la percepción y la expectativa global por factor utilizado la siguiente fórmula

$$PFP_j = \sum FP_{j,1} / N$$

$$PFE_j = \sum FE_{j,1} / N$$

Una vez determinado los cálculos matemáticos correspondientes y se realizó una ponderación final de los promedios de ambos instrumentos cuyo resultado fue un puntaje de 3.70, el cual se muestra a continuación.

**Tabla 5**  
**Cálculo de promedios de Calidad en el Servicio.**

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Promedio
Expectativas	4.255	4.29	3.155	4.28	2.96	3.788
Percepción	4.235	4.272	3.04	4.26	2.28	3.61
Promedio	4.245	4.281	3.09	4.27	2.62	
<b>ICS GENERAL</b>			3.70			

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, con los promedios generales de cada etapa de la calidad en el servicio, se obtiene la discrepancia entre lo percibido y lo esperado, por lo cual se aplica la siguiente ecuación:

$$D_j = PFP_j - PFE_j$$

Donde:

- $D_j$ : Discrepancia en el factor  $j$
- $PFP_j$ : Promedio del factor  $j$  percibido
- $PFE_j$ : Promedio del factor  $j$  expectativas.

De esta manera, si la discrepancia es positiva se interpreta que se ofrece una mayor calidad en el servicio. Sin embargo, si la discrepancia es negativa, el nivel de calidad otorgado es menos a lo esperado. A continuación se muestra el resultado final de la calidad:

$$D_j = 3.61 - 3.78$$

$$D_j = -0.17$$

El índice de calidad expresa obtenido es de -0.17. De esta manera, tal como explican en la metodología (Domenge, 2011) que el nivel de calidad otorgado por la DES en evaluación es menos de lo esperado por lo estudiantes de nuevo ingreso en los seis programas educativos, por lo cual es necesario mejorar en su mayoría en todos los aspectos pero con atención específica en las respuestas y empatía.

Para una mejor interpretación gráfica de los resultados, a continuación se muestran la percepción y las expectativas

**Figura 1.**  
Expectativa de la calidad



**Fuente:** Elaboración propia

La figura 1 de expectativas de la calidad en el servicio, muestra que el 21% se encuentra en el factor tangible; mientras que empatía, seguridad y confiabilidad tienen un 20% correspondientemente y el factor respuesta con un 19% siendo el menor resultado. De esta manera, es importante resaltar que desde la expectativa, este último factor muestra índices bajos lo que coincide con los cálculos matemáticos obtenidos previamente.



**Figura 2**  
**Percepción de la calidad**



**Fuente:** Elaboración propia

En esta figura se muestran los resultados de la percepción de la calidad. De esta manera, con un 27% de los resultados el factor confiabilidad ocupa el primer lugar como elemento determinante de la calidad. Por otra parte, con un 22% respectivamente para los factores de seguridad y tangible; mientras, con un 14% empatía y con un 15% respuesta. De esta manera, se confirma los valores obtenidos en los cálculos matemáticos donde los factores de respuesta y empatía son los elementos prioritarios que la DES debe de atender para la mejora continua de la propia organización.

Por otra parte, como un complemento a los resultados ya obtenidos, en la tabla 6 se muestra el grado de satisfacción por los usuarios el cual fue de un 74%.

**Tabla 6.**  
Promedio y Grado de satisfacción del usuario

Características	Puntaje obtenido
PROMEDIO DEL SERVQUAL	3.70
GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO CON EL SERVICIO	72%

**Fuente:** Elaboración propia

En relacion a este porcentaje se representa en la tabla 7 de escalade likert de De acuerdo, sin embargo es necesario mejorar en los aspectos de respuestas y empatía caso a una escala de aceptacion de likert de fuertemente de acuerdo tal y como se puede observar en la siguiente tabla.

**Tabla 7.**  
Rango de aceptación en escala de Likert

RANGO DE ACEPTACION EN UNA ESCALA DE LIKERT		
Nivel de Likert	Significado	Rango
1	Fuertemente en desacuerdo	0-20
2	En desacuerdo	20-40
3	Indiferente	40-60
4	De acuerdo	60-80
5	Fuertemente de acuerdo	80-100

**Fuente:** Elaboración propia

#### 1.4 Hallazgos e interpretaciones

Conforme la sociedad avanza y perfecciona en sus gustos y preferencia las industrias logran complacerlas. No obstante, en las instituciones públicas el concepto de calidad continúa mostrando renuencia desde su concepción hasta la aplicación por lo cual su análisis es un camino amplio de oportunidades. Es así que la presente investigación tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los servicios educativos y administrativos que proporciona la DAMR a los estudiantes de nuevo ingreso de los diferentes programas

educativos que se imparten. Los resultados demostraron que el servicio que se otorga es menos del esperado por los estudiantes de nuevo ingreso por lo cual es necesario considerar algunas mejoras en los procesos administrativos pero haciendo énfasis en lo que se refiere a los factores de empatía y respuestas. Estos últimos son importante para el cumplimiento efectivo de los objetivos organizacionales y más allá el otorgamiento de un servicio de calidad. Es así que Rodríguez-Ponce, Pedraja-Rejas, Araneda-Guirriman, González-Plitt, & Rodríguez-Ponce, (2011) menciona que es un deber de las universidades preservar la calidad como un todo donde no debe de haber brechas para consentimientos a modo.

De esta manera, los resultados obtenidos demuestran la necesidad que deben de tener las universidad y en caso específico la DAMR para mejorar todo proceso de calidad y no solo en los procesos de acreditación o certificación sino que debe de ser un credo constante y permanente. Existen una gran infinidad de herramientas administrativas que ayudan a mejorar estos procesos pero que requieren de rigor y disciplina para su aplicación.

## BREFERENCIAS

- [1]. Aguirre Gas, H. G. (2008). Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. *Cirugía y Cirujanos*. 76 (2): 187-196. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66276215>
- [2]. Alcas Zapata, N., Alarcón Díaz, H. H., Venturo Orbegoso, C. O., Alarcón Díaz, M. A., Fuentes Esparrel, J. A., & López Echevarria, T. I. (2019). Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231-247.
- [3]. Alvarado Peña, L.J. (2014). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Pensamiento y gestión*. 38: 95-118.
- [4]. Andrade, C. & Labarca, N. (2011). Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias. *Omnia*. 17 (1): 82-95. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73718406006>
- [5]. ANUIES. (2018). *Visión y acción 2030: Propuesta de la ANUIES para renovar la educación superior en México*. Ciudad de México.: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior .
- [6]. Arciniegas Ortiz, J. A., & Mejías Acosta, A. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar Nueva Granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 26-36.
- [7]. Aznar, J.P., Bagur, L. & Rocafort, A. (2015). Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidad: El sector hotelero en la costa catalana. *Intangible Capital*. 12(1): 47-166.
- [8]. Carro Cartaya, J.C. & Carro Suárez, J.R. (2008). La inteligencia empresarial y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000. *Ciencias de la Información*. 39 (1): 31-44. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418336003>
- [9]. Lee, C.H., Zao, X., Lee, Y.C. (2019). Service quality driven approach for innovative retail service system design and evaluation: A case study. *Computers & Industrial Engineering* (135), 275–285. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.06.001>
- [10]. Domenge, R. & Arciniega, M.L. (2015). Development of a short questionnaire for measuring service quality perceptions. *Decision*. 42(1):11–17.
- [11]. Domenge, R. (2011). *Calidad en el servicio de las Pymes*. En L. Jacques Filion, L. F. Cisneros, & J. H. Mejía-Morelos, Administración de PYMES (pág. 536). Naucalpan de Juárez: PEARSON EDUCACIÓN.
- [12]. Duque Oliva, E.J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 15 (25): 64-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- [13]. Gulc, A. (2017). Models and Methods of Measuring the Quality of Logistic Service. *Procedia Engineering* (182), 255 – 264. doi:10.1016/j.proeng.2017.03.187
- [14]. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación*: Quinta edición. México: McGraw Hill.
- [15]. Hernández, J. Arcos, J. Sevilla. (2013). Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior de México. *Calidad en la educación*. 39: 82-115
- [16]. Ibarra Morales, L.E. & Casas Medina, E.V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*. 60(1): 229-260. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>
- [17]. Lages Ruiz, J. (2016). Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el Servicio de Retina en el Instituto Cubano de Oftalmología "Ramón Pando Ferrer". *Revista Cubana de Oftalmología*. 29(1):3-15.
- [18]. Lara López, J.R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*. 19: 1-5. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
- [19]. Ling Chek, Y. & Sze Yin Ho, J. (2015). Consumer electronics E-reaitling: Why the Alliance of Vendors' E-service Quality, Trust and Trustworthiness Matters!. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 219 (16): 804-811.
- [20]. Mbise, E.R. & Tuninga, R.S.J. (2016). Measuring business schools' service quality in an emerging market using an extended SERVQUAL instrument. *South African Journal of Business Management*. 47(1): 61-74
- [21]. Medina, A. L., Milena Arévalo, N., Beltrán, S. D., Chavarro, Y. L., Herazo, E., & Campo-Arias, A. (2014). Consistencia interna y estructura interna del cuestionario AUDIT en amerindios. *Investigaciones Andina*, 16(28), 871-880.
- [22]. Merino- Soto, C. (2016). Diferencias entre coeficientes alfa de Cronbach, con muestras y partes pequeñas: Un programa VB. *Anales de Psicología*, 32(2), 587-588.
- [23]. Mira, J.J., Aranaz, J., Rodríguez Marín, J., Buil, J.A., Castell, M. Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Researchgate*. 4: 12-18. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/239610052>
- [24]. Moliner Cantos, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 17 (2): 233-235: Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231324550006>
- [25]. Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios* (78), 162-173. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/206/20640430011.pdf>
- [26]. Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- [27]. Morillo Moreno, M. del C., Morillo Moreno, M.C. & Rivas Olivo, D.E. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *Contaduría y Administración*. 234 (11): 101-130. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39518484006>
- [28]. Palominos-Belmar, P. I., Quezada-Llanca, L. E., Osorio-Rubio, C. A., Torres Ortega, J. A., & Lippi Valenzuela, L. M. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299143567008>
- [29]. Parasuraman, A., Zeithaml, A.V. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64 (1): 12-40
- [30]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- [31]. Rodríguez Ponce, E., Pedraja Rejas, L. & Pedraja Rejas, C. (2011). El impacto del sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio entregado por las universidades privadas en Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. 19 (3): 409-419.
- [32]. Sanchez Astudillo, J. E., Pincay Sancán, D. R., Flores Poveda, J. A., Serrano Mantilla, H., & Calle Mejía, J. V. (2018). Universidades Públicas del Ecuador y normas contables en presupuestos basados en costo de actividades. *Educación*, 1-13.
- [33]. Sarmiento Orma, D. A., & Vinuesa Martínez, J. L. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66.
- [34]. Schmelkes del Valle, S. (2018). Definiciones de calidad de la educación en el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. *Voces de la conferencia*, 18-22.
- [35]. Tumino, M.C. & Poitevin, E.R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 12(2): 63-84. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462004>
- [36]. Vasconcelos, P., Sucupira Furtado, E., Pinheiro, P., & Furtado, L. (2019). Multidisciplinary criteria for the quality of e-learning services design. *Computers in Human Behavior*, 1-12. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.04.003>
- [37]. Vergara, C.J., Quesada, M.V. & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. 19 (3): 420-428.

more\_choquitaive.com.mx, et. al. “Análisis de la satisfacción de la calidad de los servicios en un área administrativa de una IES.” *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, vol. 10(08), 2021, pp. 31-41. Journal DOI- 10.35629/8028