

# **XVIII Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas**

## **Expectativas y percepciones de la calidad en el servicio de los alumnos de la Licenciatura en Contaduría Pública**

Angélica María Rascón Larios<sup>1</sup> Francisca Elena Rochín Wong<sup>2</sup> Francisco Espinoza Morales<sup>3</sup>

Área temática: Evaluación del aprendizaje, del desempeño docente, la investigación y la vinculación

### **Resumen**

El estudio de la calidad en el servicio es un tema de interés para las instituciones educativas que trabajan por lograr y mantener sus procesos en una mejora continua. La investigación que aquí se expone, tiene la intención presentar la evaluación que los alumnos adscritos a la Licenciatura en Contaduría emitieron a la calidad en el servicio que han recibido del Departamento de Servicios Escolares de la Unidad Sur de la Universidad de Sonora e identificar brechas entre las expectativas y percepciones. Participaron 79 alumnos; para el desarrollo de esta, se usó un diseño no experimental descriptivo, utilizando como instrumento de recolección de la información el Modelo SERVQUAL. En el procesamiento y análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva a través de SPSS y Excel. El estudio busca promover una cultura de evaluación permanente que de soporte a la toma de decisiones con miras a optimizar el servicio al alumnado, razón de ser de toda institución educativa.

Palabras clave: Calidad, Servicio, Servqual, alumnos

---

<sup>1</sup> Doctora en Administración Educativa adscrita al Departamento de Ciencias Económico Administrativas de la Unidad Regional Sur, 642 4259968, [maqueka@navojoa.uson.mx](mailto:maqueka@navojoa.uson.mx)

<sup>2</sup> Doctora en Administración Educativa adscrita al Departamento de Ciencias Económico Administrativas de la Unidad Regional Sur, 642 4259968, [frochin@navojoa.uson.mx](mailto:frochin@navojoa.uson.mx)

<sup>3</sup> Doctor en Administración Educativa adscrito al Departamento de Ciencias Económico Administrativas de la Unidad Regional Sur, 642 4259968 [fespinoz@navojoa.uson.mx](mailto:fespinoz@navojoa.uson.mx)

# **Expectativas y percepciones de la calidad en el servicio de los alumnos de la Licenciatura en Contaduría Pública**

## **Índice**

	<b>Pág.</b>
Resumen.....	<b>1</b>
Introducción.....	<b>2</b>
I Marco teórico.....	<b>3</b>
II Metodología.....	<b>6</b>
III Resultados.....	<b>7</b>
IV Conclusiones y recomendaciones.....	<b>14</b>
Referencias.....	<b>16</b>

## **INTRODUCCIÓN**

Dado que en nuestro tiempo la calidad es una garantía que tienen los clientes de que los servicios que reciben cumplen con sus percepciones y expectativas, y a su vez representa los esfuerzos que realiza el proveedor de los servicios por satisfacer sus necesidades, es que las universidades deben vigilar esta tarea en forma permanente; esta nueva dinámica de vida para las empresas e instituciones, ha requerido de un cambio en la cultura de las mismas implicando el establecimiento de nuevas formas de operación, introduciendo como condicionante la calidad que hoy por hoy implica cumplir con ciertos requisitos o características para satisfacer a sus usuarios o clientes.

La Universidad de Sonora (UNISON) a partir del 2002 inició con el proceso de certificación de la calidad académica y administrativa, (Ortega, 2002) estableciendo una política de calidad con base a la Norma ISO 9001:2008 equivalente a la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos (Dirección General de Normas, 2008). Interesada por mantenerse a la vanguardia y seguir refrendando su imagen como máxima casa de estudios de la entidad, trabaja arduamente para alcanzar los niveles de calidad exigidos a través de su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), razón por la cual se están certificando las diversas áreas y procesos que la conforman.

La política de calidad de la UNISON se enfoca a proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de la comunidad universitaria, para el cumplimiento de las funciones de docencia, investigación y extensión, sustentada en personal competente y en la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad (Universidad de Sonora, 2012).

En la Unidad Regional Sur, dos son los procesos del SGC que se dirigen directamente en el campus: la prestación de servicios bibliotecarios y la inscripción del primer ingreso; esta última bajo la responsabilidad del Departamento de Servicios Escolares (DSE), el que se somete a evaluación cada año cuando se presenta el proceso de inscripción del primer ingreso. Sin embargo, la evaluación que se hace únicamente involucra a los estudiantes nuevos y considerando que esta subdirección atiende a un gran número de estudiantes, (refiriéndose a los de reingreso), a los que les brinda servicios como: Reactivaciones de kardex, cambio de carrera, solicitud de Kardex, kardex con materias fuera de plan, cartas pasante, constancias sin materias, certificados, examen profesional, certificación de documentos, duplicado de servicio social, certificación de examen profesional, certificación de título, conmutación de materias, equivalencias, derecho de pasante, constancias de acreditaciones de inglés, inscripciones de cursos de titulación, manejo de expediente, nueva constancia con materias, constancia especial, estados de cuenta, digitalización de documentos, evaluación extraordinaria especial, impresión de horarios; entre otros; es que el objetivo de este trabajo fue conocer la percepción que los alumnos reinscritos de la Licenciatura en Contaduría Pública (estudiantes del segundo al noveno semestre) tienen acerca de los servicios que de esta área reciben; además de verificar el cumplimiento de sus expectativas.

## **I. MARCO TEÓRICO**

La calidad puede ser conceptualizada como sigue:

1. Norma ISO 8402 define calidad como el conjunto de características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007).
2. La totalidad de propiedades y características de un producto o servicio que efectúan su capacidad de satisfacer una necesidad dada. (Groocok, 1993).
3. El cumplimiento de los requisitos (Hay, 2002)

Otras definiciones de calidad son las de Edward Deming y Philip Crosby. La de Deming era de “Cero defectos” que implica que la calidad es lo que queda cuando se han eliminado todos los problemas, pero este concepto no se aplicaba a los servicios por una de sus características conocida como variabilidad (más adelante se explica) por lo que se considera de más aplicación la de Crosby. “Conformidad a las especificaciones” (Kotler, 2004, pág. 49); es decir el servicio de calidad se ofrece conforme a las especificaciones solicitadas por el cliente.

Para Senlle y Gutiérrez:

La calidad en las escuelas la hacen las personas, tanto directivos, técnicos administrativos y docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Además la calidad la hacen las personas que están sensibilizadas, entrenadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de sencillos principios racionales que persiguen el ahorro de esfuerzos y el logro de resultados (Senlle & Gutiérrez, 2005).

Shargel (c.p. Caballero 2002) señala que existen un conjunto de dificultades que acechan a la implantación de la calidad en educación y que a continuación se enumeran:

1. Las escuelas no controlan sus propios recursos
2. La educación no es considerada como algo valioso por parte de algunos de los clientes.
3. Los centros escolares tienen escaso control sobre las circunstancias externas que inciden en los mismos.
4. Presupuesto insuficiente para educación.
5. El centro no establece sus propios objetivos.
6. Con frecuencia la sociedad no valora la educación.
7. No se ha sentido la necesidad del cambio.
8. Mentalidad de monopolio en el funcionamiento del centro.
9. Formación del profesorado fuera del centro
10. Rotación anual de clientes.
11. La misión olvidada.

Miquel *et al.* (1995, c.p. Gil y Roca 1999):

Expresan la necesidad de determinar la calidad de un servicio público administrativo (como el caso de la UNISON), basándose no sólo en indicadores objetivos (elemento formal), sino también subjetivos (análisis de la calidad percibida por el cliente). Para estos autores la eficacia de las administraciones públicas es un término complicado que posee, al menos, dos dimensiones: la interna y la externa. Además de los tradicionales mecanismos de medición de eficacia interna (coste de recursos utilizados para alcanzar cierta calidad percibida), un enfoque integrador de la productividad requiere una medición externa de la misma, que refleje la satisfacción del cliente y la calidad percibida (eficacia externa). Esta consideración de la calidad de servicio está basada en las expectativas subjetivas del cliente, las cuales constituyen una de las claves para comprender el nuevo modelo de gestión denominado calidad de servicios (Pág. 72-73).

Estos autores, manifiesta como modelos usados para medir la calidad en los servicios universitario: El Modelo de la Imagen de Gronroos, el Modelo de los Gaps o Deficiencias de Parasuraman, Zeithaml y Berry y el Modelo SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor.

El Modelo Norteamericano: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990): constituyen el resultado del análisis sistemático de las evaluaciones realizadas en varios sectores del servicio y conforman una representación precisa de los criterios que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de los servicios y que a continuación se definen (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993):

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimiento su atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

## II. METODOLOGÍA

Los alcances de esta investigación se definieron considerando las propuestas metodológicas planteadas por Hernández, Fernández y Baptista, donde explican que los estudios descriptivos se centran en medir con la mayor precisión posible, diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (Hernández, 2000); además de ser un estudio transversal en relación a la temporalidad (Bernal, 2010, pág. 118). En este caso, se examinaron los datos para contrastar las expectativas y percepción de los estudiantes de la carrera de Administración, por lo que este estudio se consideró el más apropiado; además, se definió la categoría “no experimental” pues se realiza sin manipular deliberadamente las variables y se observan los fenómenos tal cual se dan en su contexto natural para después analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2000, p. 184).

Se trabajó con el muestreo probabilístico compuesto por 79 estudiantes de Contaduría Pública participantes en el estudio.

Para la recopilación de la información, se retomaron las preguntas de los cuestionarios de percepciones y de expectativas propuestos por Zeithaml A. Parasuraman y Leonard L. Berry para medir la calidad en el servicio al cliente denominado Servqual constituidos ambos por 22 declaraciones agrupadas en función de los cinco criterios tal como se explica.

<b>Criterio (Dimensiones de la calidad en el servicio)</b>	<b>Declaraciones correspondientes al criterio</b>
Elementos tangibles	Declaraciones 1 a 4
Fiabilidad	Declaraciones 5 a 9
Capacidad de respuesta	Declaraciones 10 a 13
Seguridad	Declaraciones 14 a 17
Empatía	Declaraciones 18 a 22

Se realizó el análisis de brechas a través la diferencia entre las medias de las percepciones de los estudiantes de la carrera menos el resultados de las expectativas que ellos mismos establecieron en cada una de las aseveraciones planteadas por Sevqual; finalmente se elaboró las bases de datos usando el paquete computacional Statistical

Package For de Social Sciences (SPSS), que sirvió para realizar algunos análisis estadísticos descriptivos y de fiabilidad como el Alfa de Cronbach resultando en .926 (Castañeda, Cabrera, Navarro, & De Vries, 2010); así también se apoyó con tablas y gráficos en Excel.

### III. RESULTADOS

El siguiente cuadro presenta el concentrado de medias de percepciones y expectativas emitidas de los alumnos de Contaduría pública dieron al servicio que les brinda el DSE; resultando las brechas de cada aseveración del instrumento Sevqual:

<b>Carrera en la que está inscrito</b>	<b>Expectativas</b>	<b>N</b>	<b>Media de las expectativas</b>	<b>Percepciones</b>	<b>Media de la percepciones</b>	<b>Brecha</b>
<b>Licenciado en Contaduría Pública</b>	1. Las instituciones educativas excelentes tienen equipo de apariencia moderna	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>El equipo con que cuenta el Departamento de Servicios Escolares tiene apariencia de ser moderno</li> </ul>	3.14	-1.86
	2. Las instalaciones físicas de las instituciones educativas excelentes son visualmente atractivas.	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instalaciones físicas donde se ubica el Departamento de Servicios Escolares son visualmente atractivas</li> </ul>	3.65	-1.35
	3. Los empleados de las instituciones educativas excelentes tienen una apariencia pulcra.	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los empleados del Departamento de Servicios Escolares tienen una apariencia pulcra</li> </ul>	3.47	-1.53

4. En un una institución educativa excelente los elementos materiales relacionados con el servicio (Folletos, recibos, entre otros) son visualmente atractivos.	79	3.43	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el Departamento de Servicios Escolares (kardex, constancias, etc.) son visualmente adecuados</li> </ul>	3.87	0.044
5. Cuando las instituciones educativas excelentes prometen algo en determinado tiempo, lo hacen.	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando en el Departamento de Servicios Escolares prometen algo en determinado tiempo, lo hacen</li> </ul>	3.43	-1.57
6. Cuando un cliente tiene un problema las instituciones educativas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando tienes un problema que tenga que ser resuelto por el Departamento de Servicios Escolares, muestran un sincero interés en solucionarlo</li> </ul>	3.58	-1.42
7. Las instituciones educativas excelentes realizan bien el servicio desde la primera vez.	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Departamento de Servicios Escolares realizan bien el servicio desde la primera vez</li> </ul>	3.59	-1.41



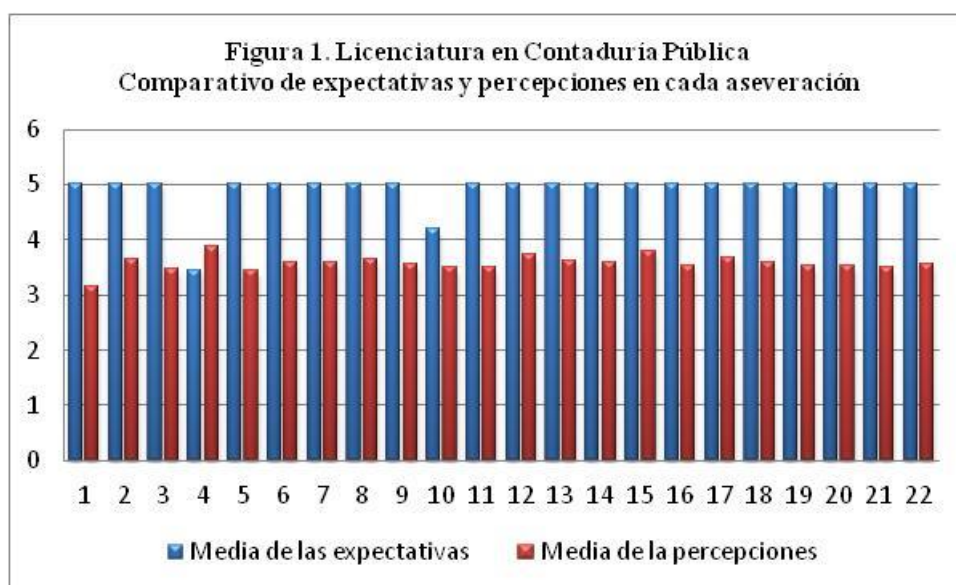
	8. Las instituciones educativas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el Departamento de Servicios Escolares terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo</li> </ul>	3.66	-1.34
	9. Las instituciones educativas excelentes insisten en mantener sus registros exentos de errores.	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el Departamento de Servicios Escolares se preocupan por mantener sus registros exentos de errores</li> </ul>	3.57	-1.43
	10. En una institución educativa excelente los empleados comunican a los clientes cuando concluirán la realización del servicio.	79	4.19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los empleados del Departamento de Servicios Escolares te informan con precisión cuando concluirán cada servicio</li> </ul>	3.49	-0.70
	11. En una institución educativa excelente los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los empleados del Departamento de Servicios Escolares te sirven con rapidez</li> </ul>	3.51	-1.49
	12. En una institución educativa excelente los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los empleados del Departamento de Servicios Escolares siempre se muestran dispuestos a ayudarte</li> </ul>	3.73	-1.27

	13. En una institución educativa excelente los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados del Departamento de Servicios Escolares nunca están demasiado ocupados para responder a tus preguntas</li> </ul>	3.62	-1.38
	14. El comportamiento de los empleados de una institución educativa excelente transmiten confianza a sus clientes	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El comportamiento de los empleados del Departamento de Servicios Escolares te transmite confianza</li> </ul>	3.59	-1.41
	15. Los clientes de las instituciones educativas excelentes se sienten seguro con sus transacciones con la organización	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Te sientes seguro con tus transacciones con el Departamento de Servicios Escolares</li> </ul>	3.80	-1.2
	16. En una institución educativa excelente los empleados son siempre amables con los clientes	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados del Departamento de Servicios Escolares son siempre amables contigo</li> </ul>	3.53	-1.47

	17. En una institución educativa excelente los empleados tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas de los clientes	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados del Departamento de Servicios Escolares tienen conocimiento suficiente para contestarte las preguntas que les haces</li> </ul>	3.68	-1.32
	18. Las instituciones educativas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Departamento de Servicios Escolares te dan una atención individualizada.</li> </ul>	3.59	-1.41
	19. Las instituciones educativas excelentes tienen un horario de trabajo conveniente para todo los clientes	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Departamento de Servicios Escolares tienen un horario de trabajo conveniente para todo los alumnos</li> </ul>	3.53	-1.47
	20. Una institución educativa excelente tiene empleados que dan una atención personalizada a sus clientes	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los empleados del Departamento de Servicios Escolares te dan una atención personalizada.</li> </ul>	3.54	-1.46
	21. Las instituciones educativas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Departamento de Servicios Escolares se preocupan por tus mejores intereses</li> </ul>	3.49	-1.51

	22. Los empleados de las instituciones educativas excelentes comprenden las necesidades específicas de sus clientes	79	5.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los empleados del Departamento de Servicios Escolares comprenden tus necesidades específicas</li> </ul>	3.56	-1.44
--	---	----	------	--	------	-------

Elaboración de los autores



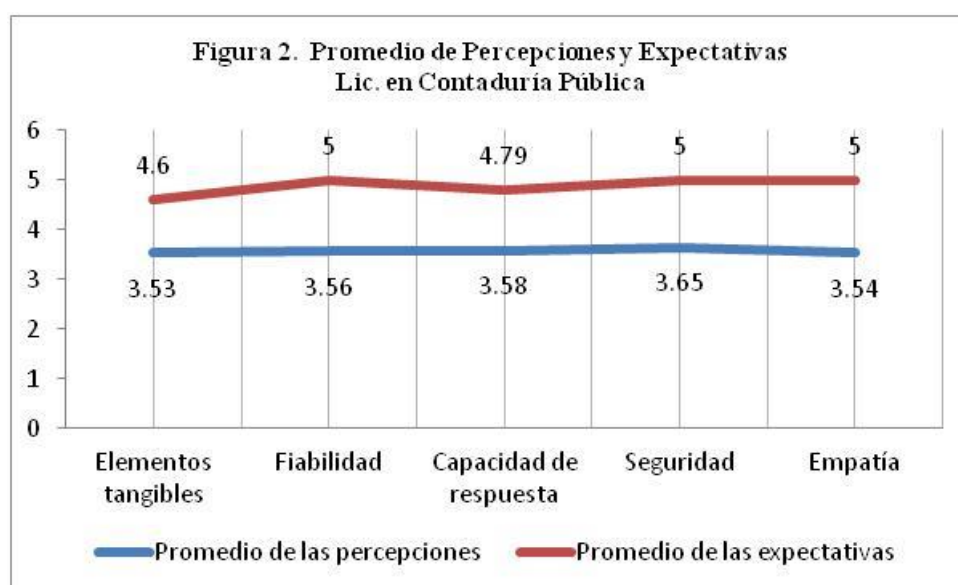
Elaboración de los autores

Lic. en Contaduría Pública	Elementos tangibles (1-4)	Fiabilidad (5-9)	Capacidad de respuesta (10-13)	Seguridad (14-17)	Empatía (18-22)
Promedio de las percepciones	3.53	3.56	3.58	3.65	3.54
Promedio por carrera	3.57				

Elaboración de los autores

Tabla 3. Promedios de las Expectativas por dimensión de los alumnos Licenciatura en Contaduría Pública					
Lic. en Contaduría Pública	Elementos tangibles (1-4)	Fiabilidad (5-9)	Capacidad de respuesta (10-13)	Seguridad (14-17)	Empatía (18-22)
Promedio de las expectativas	4.60	5	4.79	5	5
Promedio por carrera	4.87				

Elaboración de los autores



Elaboración de los autores

Tabla 4. Promedios de las brechas por dimensión Licenciatura en Contaduría Pública					
Lic. en Contaduría Pública	Elementos tangibles (1-4)	Fiabilidad (5-9)	Capacidad de respuesta (10-13)	Seguridad (14-17)	Empatía (18-22)
Promedio de las brechas	-1.17	-1.43	-1.21	-1.35	-1.45
Promedio por carrera	-1.32				

Elaboración de los autores

## V. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Se presentan a continuación las conclusiones por dimensión con base a los resultados de la evaluación que los estudiantes de contaduría emitieron al servicio que reciben del DSE:

**Elementos tangibles:** Las aseveraciones con brecha negativa según las percepciones y expectativas que mostraron los estudiantes de licenciatura en estudio fueron lo referente al equipo con que cuenta el departamento, las instalaciones físicas y la apariencia de los empleados. El único aspecto que tiene brecha positiva se relacionó a los materiales utilizados como kardex, etc. por lo que esto no representa problema en la calidad en el servicio.

**Fiabilidad:** Mostraron en su totalidad brechas negativas por lo que los alumnos manifiestan problemas con el servicio en lo relacionado al cumplimiento en tiempo y forma de las promesas que hace el departamento así como en la realización correcta de sus tareas desde la primera vez. Otro aspecto señalado fue el interés por solucionar los problemas de su competencia y al cuidado por mantener exentos de errores los registros del estudiantado.

**Capacidad de Respuesta:** De igual forma en esta dimensión hubo inconformidades ya que las brechas fueron negativas. Considerar que no siempre se les informa cuando concluirán cada servicio que solicitan, algunas veces no se les atiende con rapidez, ni hay disposición por ayudar o por responder a todos los cuestionamientos que les hace el estudiante.

**Seguridad:** En cuanto a este apartado, las brechas resultaron negativas en todas las aseveraciones. Los participantes manifestaron como sujetas a mejoras la creación de un ambiente de confianza y amabilidad por parte de los empleados, su disposición por poseer los conocimientos suficientes de competencia al área, tan necesarios para orientarlos correctamente y demostrarles que deben sentirse seguros con los trámites realizados con ellos.

**Empatía:** Esta última dimensión al igual que las anteriores reflejó brechas negativas por lo que los alumnos de todas las carreras consideran que siempre se les deben brindar atención individualizada y personalizada, tener horarios convenientes para los tres

turnos y tomar decisiones pensando en los mejores intereses de ellos y tratando de satisfacer sus necesidades específicas.

Con la finalidad de disminuir las brechas identificadas en este estudio entre las percepciones y las expectativas de la calidad en el servicio que otorgan el SSE los estudiantes de Contaduría, es necesario establecer ciertos mecanismos de mejora como:

#### **A) Elementos tangibles**

- Vigilar que el equipo de cómputo se encuentren en perfecta condiciones y/o que los sistemas trabajen eficazmente ya que si son lentos aparentan tener malas condiciones
- Establecer un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones primordialmente en lo relativo a la pintura pues si las paredes no se aprecian pulcras, afecta la imagen de éstas.
- Confirmar diariamente que los empleados de esta área porten su informe y que su maquillaje sea discreto a fin de que no afecte su apariencia.

#### **B) Fiabilidad**

- Verificar que los servicios sean cumplidos correctamente desde que se tenga el primer contacto con el estudiante, así como en el tiempo establecido para ello o revisar si los estándares estipulados no son los adecuados; de lo contrario, será necesario realizar ajustes en estos para poder consumirlos en tiempo y forma.
- Demostrar siempre interés por dar solución a los problemas del alumno y/o en caso de no poder ayudarlo, canalizarlo a la instancia que corresponda.
- Es necesario establecer mecanismos de control para no cometer errores en los registros o documentación que se maneje del estudiante.

#### **C) Capacidad de respuesta**

- Antes de definirle al alumno el tiempo específico que lleva cada trámite, el empleado debe tener la seguridad de que el plazo estipulado es el correcto a fin de no caer en incumplimientos.
- Así mismo, es conveniente que el estudiante perciba una atención rápida a sus solicitudes así como disposición a ayudarlo resolviendo sus dudas y/o preguntas.

## **D) Seguridad**

- Es aconsejable ofrecer al personal del DSE cursos relativos a la atención del cliente, calidad en el servicio, inteligencia emocional (entre otros) a fin de que se sensibilicen sobre la importancia que tienen el cliente (alumno) para las instituciones y puedan así crear un ambiente de confianza, amabilidad, seguridad y apertura.
- Así también se debe de actualizar al personal cuando existan cambios en los sistemas de trabajo y si se tiene en cierto período del año personal de apoyo, capacitarlo para que cumpla eficazmente con su trabajo y no afecte la imagen del departamento.

## **E) Empatía**

- Tratar de ofrecer al estudiante un servicio individualizado y personalizado ya que algunos de ellos tienen necesidades específicas, las que deben de ser atendidas además de que este pueda percibir el interés por atenderlo.
- Establecer un horario que permita la atención a los tres turnos de clase que ofrece la institución o bien difundir los horarios disponibles evitando con esto la asistencia de estudiantes en horas en que no serán atendidos y que pueda desencadenar mala imagen del departamento.

Es recomendable realizar un seguimiento para verificar si se ha logrado la disminución en las brechas identificadas en este trabajo.

## **VI. BIBLIOGRAFÍA**

Agulla, V. (2005). El concepto de calidad en la educación uiversitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de educación*, 1-7.

Albretch, K. (1994). *Todo poder del cliente*. España: Paidós.

Álvarez, I. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Vigo.



- Baeza, M., & Mertens, L. (2000). *La Norma ISO 9000 y la Competencia Laboral*. México: CONOCER.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Caballero, J. (2002). Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación. *Ediciones Universidad de Salamanca*, 175-197.
- Carlos, C., Montelongo, Y., & Nájera, R. (2010). La calidad del servicio en un centro de información. *Conciencia tecnológica*, 5-9.
- Castañeda, M., Cabrera, I., Navarro, Y., & De Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadístico utilizado en SPSS*. Porto Alegre: ediPUCR.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Diaz de Santos.
- Diaz, T. (2009). *Formación a través de Internet Evaluación de la Calidad*. Barcelona: UOC.
- Dirección General de Normas. (1 de Diciembre de 2008). *DECLARATORIA de vigencia de la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación: [http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3565/seeco12\\_C/seeco12\\_C.htm](http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/3565/seeco12_C/seeco12_C.htm)
- Duarte, J. (2011). *Calidad en el servicio*. Obtenido de Keisen.com: <http://www.keisen.com/documentos/Corrientes%20de%20Calidad%20en%20Servicio.pdf>
- Fallas, H., & Herrera Vilma. (1998). *Evaluación e implementación de un sistema de calidad en instituciones educativas*. Costa Rica: EUNED.
- Fox, Vicente. (13 de Agosto de 2002). DECRETO por el que se reforma el diverso por el que se crea el Instituto Nacional para la Evaluación de la educación. *Diario Oficial de la Federación*, pág. [http://www.aplicaciones.abogado-general.ipn.mx/PDFS/Normatividad/carpeta4/dof\\_16\\_MAY\\_2012\\_sep.pdf](http://www.aplicaciones.abogado-general.ipn.mx/PDFS/Normatividad/carpeta4/dof_16_MAY_2012_sep.pdf).

- García, J., & Díaz, R. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. *Esic Market*, 57-97.
- Gil, E., & Puig, R. (1999). Hacia modelos de calidad de servicio orientados al cliente en las universidades públicas: El caso de la Universidad Jaume I. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 69-92.
- Gitierrez, S., & Rubio, M. (2009). El factor humano en los sistemas de calidad del servicio: Un cambio de cultura en las empresas turísticas. *Cuadernos de turismo*, 129-147.
- González, I. (2004). *Calidad en la Universidad: Evaluación e indicadores*. Salamanca: Universidad de salamanca.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.
- Grijalva, Heriberto. (2009). *Plan de Desarrollo Institucional 2009-2013*. Recuperado el 12 de Marzo de 2013, de Universidad de Sonora: <http://www.uson.mx/institucional/pdi2009-2013.pdf>
- Groocok, J. (1993). *La cadena de la calidad*. México: Diaz de Santos.
- Guajardo, E. (1996). *Calidad Total*. México: Pax México.
- Hay, E. (2002). *Justo a tiempo: La técnica japonesa que genera mayor ventaja competitiva*. Bogotá: Norma.
- Hayes, B. (2006). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México: Alfaomega.
- Hernández, R. e. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Mc Garw Hill Interamericana de México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. A. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Kotler, P. e. (2004). *El Marketing de servicios profesionales*. España: Paidos.

- Medina, M. (2001). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. España: FR Graf.
- Milind, L. S. (1989). *El cliente es la clave*. Madrid: Diaz de Santos.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta publicaciones.
- Nuno, C. (2003). *Marketing de servicios en la educación*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Ortega, R. (15 de Noviembre de 2002). *Inicia proceso de certificación del alma mater*. Obtenido de Universidad de Sonora: <http://www.uson.mx/noticias/default.php?id=55>
- Riñón, C. (2000). Evaluación de la calidad del servicio de préstamo de una biblioteca universitaria. *Revista general de información y documentación*, 211-223.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Villahermosa: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rosander, A. (1994). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid: Diaz de Santos.
- Secretaría de Educación Pública. (27 de Octubre de 2009). *Foro Internacional "Impacto y Prospectiva del Proyecto ISO/IWA2"*. Obtenido de <http://basica.sep.gob.mx>
- Secretaría de Educación Pública; ISO. (2010). *Secretaría de Educación Pública*. Obtenido de [www.observatorio.org/eventos/DIPTICO\\_IWA2.pdf](http://www.observatorio.org/eventos/DIPTICO_IWA2.pdf)
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Diaz de Santo.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santo.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Graficas Dehon.

UNISON. (Enero de 2012). *Manual del Sistema de Gestión de Calidad*. Obtenido de Universidad de Sonora: <http://www.sga.uson.mx/documentos/Manual%20de%20Calidad%20de%20la%20AUNISON%20rev%2016.pdf>

UNISON. (Agosto de 2012). *Resumen de resultados evaluación de la satisfacción del cliente inscripción de primer ingreso*. Obtenido de Secretaría General Académica: <http://www.sga.uson.mx/documentos/ESC%20PDF/PI/PI2012.pdf>

Universidad de Sonora. (1996). *Reglamento escolar*. Hermosillo: Universidad de Sonora.

Universidad de Sonora. (Enero de 2012). Obtenido de Política de Calidad: <http://www.sga.uson.mx/sgc.htm>

Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadístico diseño y aplicaciones*. Santiago: Editorial universitario.

Vivas, M. (2000). El modelo de la Calidad Total para las instituciones educativas. *Dossier*, 66-7.

Yzaguirre, L. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-12.

Zeitham, V., Parasuraman, A., & Barry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid España: Diaz de Santos.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry, L. (1993). *Total en la Gestión del Servicio*. España: Diaz de Santos.

## Anexo 1

### ENCUESTA (SERVQUAL, Zeithaml A. Parasuraman y Leonard L. Berry) PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES

**Carrera** \_\_\_\_\_ **Semestre** \_\_\_\_\_

Para servirte mejor nos gustaría tu opinión acerca de la calidad de los servicios que brinda el Departamento de Servicios Escolares de la Unidad Sur. Por favor indica hasta qué punto estás de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes aseveraciones respecto a cómo percibes el servicio recibido de este departamento. Encierra en un círculo el número que corresponda, siguiendo la escala que se indica a continuación:

- 1.- Estoy en total desacuerdo con esta aseveración (TD)
- 2.- Estoy en desacuerdo con esta aseveración (D)
- 3.- No estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta aseveración (N)
- 4.- Estoy de acuerdo con esta aseveración (A)
- 5.- Estoy totalmente de acuerdo con esta aseveración (TA)

	TD	D	N	A	TA
	1	2	3	4	5
1. El equipo con que cuenta el Departamento de Servicios Escolares tiene apariencia de ser moderno.	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones físicas donde se ubica el Departamento de Servicios Escolares son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3. Los empleados del Departamento de Servicios Escolares tienen una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
4. Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el Departamento de Servicios Escolares (Kardex, constancias, recibos, entre otros) son visualmente adecuados.	1	2	3	4	5
5. Cuando en el Departamento de Servicios Escolares prometen algo en determinado tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5
6. Cuando tienes un problema que tenga que ser resuelto por el Departamento de Servicios Escolares, muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
7. En el Departamento de Servicios Escolares realizan bien el servicio desde la primera vez.	1	2	3	4	5
8. En el Departamento de Servicios Escolares terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo.	1	2	3	4	5
9. En el Departamento de Servicios Escolares se preocupan por mantener sus registros exentos de errores.	1	2	3	4	5
10. Los empleados del Departamento de Servicios Escolares te informan con precisión cuando concluirán cada servicio.	1	2	3	4	5
11. Los empleados del Departamento de Servicios Escolares te sirven con rapidez.	1	2	3	4	5
12. Los empleados del Departamento de Servicios Escolares siempre se muestran dispuestos a ayudarte.	1	2	3	4	5
13. Los empleados del Departamento de Servicios Escolares nunca están demasiado ocupados para responder a tus preguntas.	1	2	3	4	5
14. El comportamiento de los empleados del Departamento de Servicios Escolares te trasmite confianza.	1	2	3	4	5
15. Te sientes seguro con tus transacciones con el Departamento de Servicios Escolares.	1	2	3	4	5
16. Los empleados del Departamento de Servicios Escolares son siempre amables contigo.	1	2	3	4	5
17. Los empleados del Departamento de Servicios Escolares tienen conocimiento suficiente para contestarte las preguntas que les haces.	1	2	3	4	5
18. En el Departamento de Servicios Escolares te dan una atención individualizada	1	2	3	4	5
19. En el Departamento de Servicios Escolares tienen un horario de trabajo conveniente para todos los alumnos.	1	2	3	4	5
20. Los empleados del Departamento de Servicios Escolares te dan una atención personalizada.	1	2	3	4	5
21. En el Departamento de Servicios Escolares se preocupan por tus mejores intereses.	1	2	3	4	5
22. Los empleados del Departamento de Servicios Escolares comprenden tus	1	2	3	4	5

necesidades específicas.

## Anexo 2

### ENCUESTA (SERVQUAL, Zeithaml A. Parasuraman y Leonard L. Berry) PARA MEDIR LAS EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE EXCELENCIA

**Carrera** \_\_\_\_\_ **Semestre** \_\_\_\_\_

Piensa en el tipo de servicio de excelente calidad con el que te sentirías complacido de una institución educativa universitaria de la que fueras usuario y por favor indica hasta qué punto consideras que una institución de educación superior debería tener las características descritas en cada declaración que a continuación se te presentan. Si crees que una característica no es esencial, encierra en un círculo el número 1, pero si consideras que es absolutamente esencial para considerar los servicios de una institución de excelencia, encierra el número 5. Si tus convicciones no son definitivas, circula alguno de los números intermedios. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo interesa un número que refleje con precisión lo que piensas respecto a las instituciones educativas que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

- 1.- Estoy en total desacuerdo con esta aseveración (TD)
- 2.- Estoy en desacuerdo con esta aseveración (D)
- 3.- No estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta aseveración (N)
- 4.- Estoy de acuerdo con esta aseveración (A)
- 5.- Estoy totalmente de acuerdo con esta aseveración (TA)

	TD	D	N	A	TA
	1	2	3	4	5
1. Las instituciones educativas excelentes tienen equipo de apariencia moderna	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones físicas de las instituciones educativas excelentes son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
3. Los empleados de las instituciones educativas excelentes tienen una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
4. En un una institución educativa excelente los elementos materiales relacionados con el servicio (Folletos, recibos, entre otros) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5
5. Cuando las instituciones educativas excelentes prometen algo en determinado tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5
6. Cuando un cliente tiene un problema las instituciones educativas excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
7. Las instituciones educativas excelentes realizan bien el servicio desde la primera vez.	1	2	3	4	5
8. Las instituciones educativas excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido	1	2	3	4	5
9. Las instituciones educativas excelentes insisten en mantener sus registros exentos de errores.	1	2	3	4	5
10. En una institución educativa excelente los empleados comunican a los clientes cuando concluirán la realización del servicio.	1	2	3	4	5
11. En una institución educativa excelente los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes	1	2	3	4	5
12. En una institución educativa excelente los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los clientes	1	2	3	4	5
13. En una institución educativa excelente los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5
14. El comportamiento de los empleados de una institución educativa excelente transmiten confianza a sus clientes	1	2	3	4	5
15. Los clientes de las instituciones educativas excelentes se sienten seguro con sus transacciones con la organización	1	2	3	4	5
16. En una institución educativa excelente los empleados son siempre amables con los clientes	1	2	3	4	5
17. En una institución educativa excelente los empleados tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 18. Las instituciones educativas excelentes dan a sus clientes una atención individualizada                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Las instituciones educativas excelentes tienen un horario de trabajo conveniente para todo los clientes          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Una institución educativa excelente tiene empleados que dan una atención personalizada a sus clientes            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Las instituciones educativas excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Los empleados de las instituciones educativas excelentes comprenden las necesidades específicas de sus clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |