

Servicios de calidad desde la mira del estudiante en una institución de educación superior Elizondo-Treviño, Ma del Socorro¹, Lozano González, Alma Rosa Lydia^{1*} y López Walle, Jeanette¹

¹Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva

**Autor de correspondencia: Lozano González, Alma Rosa Lydia, almauanl@gmail.com*

Resumen

La calidad de los servicios es medida por la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes en toda empresa. Los estudiantes son los clientes principales dentro de una institución educativa a lo largo de su formación académica. El objetivo de la presente investigación fue explorar el grado de calidad percibido por los estudiantes sobre los diferentes servicios que ofrece una institución de educación superior con el propósito de mejorar y acrecentar su satisfacción. Los Factores presentes en cada uno de los servicios, fueron considerados en un instrumento de ítems múltiples que permiten determinar objetivamente su eficacia y el grado de satisfacción de los usuarios. El método de la investigación desarrollada aborda un enfoque de alcance descriptivo. En el período de marzo a junio del 2020 por medio de la plataforma educativa y la herramienta SurveyMonkey se aplicó sistemáticamente una encuesta de satisfacción a estudiantes de nivel de licenciatura y de posgrado sobre aspectos intrínsecos y extrínsecos que constituyen los siguientes servicios: tránsito a la vida profesional, servicios de apoyo, departamento de escolar y archivo, trato respetuoso y eficiente en todos los trámites que realiza, operatividad de la Plataforma tecnológica, y centro de idiomas. Los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes se sienten satisfechos con la calidad de los servicios recibidos. Conclusiones: Se revelan las áreas de oportunidad y se identifican los servicios susceptibles de mejoras.

Palabras Clave: Satisfacción, Expectativas, Percepción, Oportunidad.

Summary

The quality of the services is measured by the satisfaction of the needs and expectations of the clients in each company. Students are the main clients within an educational institution throughout their academic training. The objective of this research was to explore the degree of quality perceived by students about the different services offered by a higher education institution in order to improve and increase their satisfaction. The Factors present in each of the services were considered in a multiple-item instrument that allows us to objectively determine their effectiveness and the degree of user satisfaction. The research method developed addresses a descriptive scope approach. In the period from March to June 2020, through the educational platform and the SurveyMonkey tool, a satisfaction survey was systematically applied to undergraduate and graduate students on intrinsic and extrinsic aspects that constitute the following services: transition to professional life, support services, school and archive department, respectful and efficient treatment in all the procedures carried out, operation of the technological platform, and language center. The results show that the majority of the students are satisfied with the quality of the services received. Conclusions: Areas of opportunity are revealed and elements of services that can be improved are identified.

Keywords: Satisfaction, Expectations, Perception, Opportunity.

Introducción

La calidad de los servicios en una institución educativa está relacionada e influenciada por los recursos disponibles y la

forma directa en que estos recursos se administran. En este sentido, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) establece que al igual que otras condiciones, el éxito de la enseñanza y el aprendizaje probablemente se encuentre influenciado por los recursos disponibles para apoyar el proceso, la forma directa en que estos recursos se administran y el grado de efectividad con que se emplean. Las principales variables son los recursos humanos y materiales, y una dimensión adicional importante es la manera de administrar estos recursos.

Una institución educativa es una organización compleja, un espacio donde conviven alumnos, maestros, administrativos, directivos y personal de servicio diariamente, y se conjugan sus esfuerzos para lograr la misión común: la educación y la retención de los alumnos (Martínez, 2001; Manes, 2008).

La implementación de estrategias para la mejora de los servicios educativos es una constante presente en las instituciones que buscan facilitar la culminación de los objetivos de calidad dentro de los diferentes rubros que requieren de una gestión sistémica para integrar cada una de las partes en un todo y de esta manera conseguir un funcionamiento regulado y correcto. Arciniegas et al. (2017). En este marco la prestación de servicios cobra gran importancia y demanda esfuerzos por todos los involucrados en los procesos para el cumplimiento de sus funciones.

La medición de la satisfacción es el termómetro que marca la pauta para conocer si las demandas del usuario son cubiertas con la calidad esperada. Oplatka y Hemsley-Brown (2004). La prestación de servicios necesarios para el funcionamiento de una institución educativa conlleva procesos sistematizados para el buen desarrollo del servicio central que es la educación y que impacta positiva o negativamente en la

experiencia de los estudiantes y emerge la comparación de las expectativas y las condiciones de los servicios brindados.

Determinar los estándares de calidad establecidos por el cliente a través de servicios que presta la organización es objetivo fundamental y tendencia natural la de competir mediante el cumplimiento de estos requerimientos para diferenciarse de sus competidores, y generar una ventaja distintiva en los nuevos mercados globalizados (Cervantes, et al. 2018).

Debido a que hoy más negocios compiten por la fidelidad de sus clientes, lo cual requiere que los servicios que se suministren sean cada vez más acertados, accesibles y a la vez más eficaces de acuerdo con las expectativas de los usuarios, para lograr este objetivo las organizaciones deben identificar las áreas de oportunidad de sus procesos y gestiones en los servicios, y proponer estrategias que sostengan un puente entre las expectativas del consumidor y el diseño de las estrategias para mantener una calidad creciente en la gestión y en la operación de los servicios.

Material y métodos

La investigación desarrollada es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo - correlacional y de corte transversal (Hernández, et al. 2014). Se empleó una encuesta de 20 preguntas para recopilar los datos sobre los servicios ofrecidos en la institución, aplicada a 197 estudiantes; 175 de licenciatura y 22 de posgrado. Las preguntas se organizaron en 6 bloques, utilizando la escala nominal.

El primer bloque llamado *Tránsito a la Vida Profesional*, contiene dos ítems 1.- La bolsa de trabajo de FOD ha logrado vincularlo(a) efectivamente al mercado laboral. 2.- La difusión realizada por la Jefatura de la Unidad de Vinculación, le

permite un acercamiento a su práctica profesional.

El segundo bloque se refiere a *los Servicios de Apoyo* y contiene dos ítems 3.- La bolsa de trabajo de FOD ha logrado vincularlo(a) efectivamente al mercado laboral. 4.- La difusión realizada por la Jefatura de la Unidad de Vinculación, le permite un acercamiento a su práctica profesional.

El tercer bloque corresponde al *Departamento Escolar y Archivo* contiene 4 ítems; 5.- Cómo califica el servicio para el trámite de inscripciones. 6.- Cómo califica el servicio para el trámite de reinscripciones. 7.- Cómo califica el servicio para el trámite de consultas académicas y administrativas. 8.- Cómo califica el servicio de Caja.

El cuarto bloque es *Grado de Satisfacción del estudiante*, contiene 3 ítems; 9.- Grado de satisfacción de los estudiantes respecto al trato respetuoso y eficiente en todos y cada uno de los trámites desde el ingreso hasta el egreso del programa que cursan. 10.- Grado de satisfacción de los estudiantes de los programas de becas de licenciatura y posgrado, respecto a la transparencia, justicia y equidad y estar libres de sesgos o favoritismos discrecionales. 11.- Grado de satisfacción del estudiante respecto a la comunicación constante, permanente y directa entre ellos y las autoridades.

El quinto bloque se refiere a la *Operatividad de la Plataforma Tecnológica* está compuesto por 5 ítems; 12.- Sobre la función de la comunicación entre los usuarios de la plataforma (profesores, estudiantes, administrador, gestores, 13.- Sobre la información compartida/trabajo cooperativo entre los usuarios de la plataforma (profesores, estudiantes, administrador, gestores), 14.- Sobre la gestión en el desarrollo del curso y la evaluación en la plataforma, 15.- Sobre la interacción con los

contenidos de aprendizaje en la plataforma, 16.- Sobre la utilidad de los materiales para la enseñanza en línea.

El sexto y último bloque del cuestionario se refiere al *Centro de Idiomas* de la FOD, el cual está compuesto por 4 ítems; 17.- El laboratorio del Centro de Idiomas de la FOD está equipado adecuadamente y contribuye a la mejora de sus habilidades auditivas, escrita, orales y lectoras. 18.- Los servicios brindados por el personal del Centro de Idiomas de la FOD, durante el uso del laboratorio, ¿esclarecen sus dudas y preguntas respecto a las actividades a realizar?, 19.- El programa de inglés de la FOD facilita el desarrollo de la competencia comunicativa en un segundo idioma y le permite desempeñarse en contextos reales, 20.- Las actividades dentro del aula están diseñadas para el desarrollo óptimo de las cuatro habilidades fundamentales: auditivas, escritas, orales y lectoras.

Para este estudio se consideraron las respuestas de los estudiantes que recibieron atención en los diferentes departamentos durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2020.

Análisis estadístico

Se llevó a cabo análisis estadístico de frecuencias y porcentajes para las variables nominales correspondientes a las respuestas tipo Likert que consiste en 5 posibles respuestas 1 = totalmente insatisfecho; 2 = medianamente insatisfecho; 3 = insatisfecho; 4= satisfecho; 5 = totalmente satisfecho.

Resultados

La mediana del total del valor de la variable tipo Likert en los 20 reactivos fue dada en la respuesta “satisfecho”, respuesta dada por una mediana de 89 alumnos correspondientes al 45 % del total de 197 alumnos, con un mínimo de 37 y un máximo de 110 alumnos que respondieron en este

valor. El orden de los valores está dado en la

Tabla 1.

Tabla 1

Resultados por variable: Cuestionario de satisfacción de servicios ofrecidos en la FOD.

R	Nombre	A	%
3	La bolsa de trabajo de FOD ha logrado vincularlo(a) efectivamente al mercado laboral.	37	19
15	Sobre la interacción con los contenidos de aprendizaje en la plataforma.	37	19
4	La difusión realizada por la Jefatura de la Unidad de Vinculación le permite un acercamiento a su práctica profesional.	46	23
17	El laboratorio del Centro de Idiomas de la FOD está equipado adecuadamente y contribuye a la mejora de sus habilidades auditivas, escrita, orales y lectoras.	46	23
18	Los servicios brindados por el personal del Centro de Idiomas de la FOD, durante el uso del laboratorio, ¿esclarecen sus dudas y preguntas respecto a las actividades a realizar.	47	24
1	La bolsa de trabajo de FOD ha logrado vincularlo(a) efectivamente al mercado laboral.	50	25
20	Las actividades dentro del aula están diseñadas para el desarrollo óptimo de las cuatro habilidades fundamentales: auditivas, escritas, orales y lectoras.	55	28
2	La difusión realizada por la Jefatura de la Unidad de Vinculación le permite un acercamiento a su práctica profesional.	58	29
19	El programa de inglés de la FOD facilita el desarrollo de la competencia comunicativa en un segundo idioma y le permite desempeñarse en contextos reales.	59	30
10	¿Grado de satisfacción de los estudiantes de los programas de becas de licenciatura y posgrado, respecto a la transparencia, justicia y equidad y estar libres de sesgos o favoritismos discrecionales?	88	45
14	Sobre la gestión en el desarrollo del curso y la evaluación en la plataforma.	90	46
16	Sobre la utilidad de los materiales para la enseñanza en línea.	90	46
12	Sobre la función de la comunicación entre los usuarios de la plataforma (profesores, estudiantes, administrador, gestores).	95	48
9	Grado de satisfacción de los estudiantes respecto al trato respetuoso y eficiente en todos y cada uno de los trámites desde el ingreso hasta el egreso del programa que cursan.	96	49
6	Cómo califica el servicio para el trámite de reinscripciones.	101	51
11	Grado de satisfacción del estudiante respecto a la comunicación constante, permanente y directa entre ellos y las autoridades.	102	52
13	Sobre la información compartida/trabajo cooperativo entre los usuarios de la plataforma (profesores, estudiantes, administrador, gestores).	103	52
5	Cómo califica el servicio para el trámite de inscripciones.	107	54
8	Cómo califica el servicio de Caja.	107	54
7	Cómo califica el servicio para el trámite de consultas académicas y administrativas.	110	56

Nota: R = Número de Reactivo, A = Número de Alumnos, % = Porcentaje

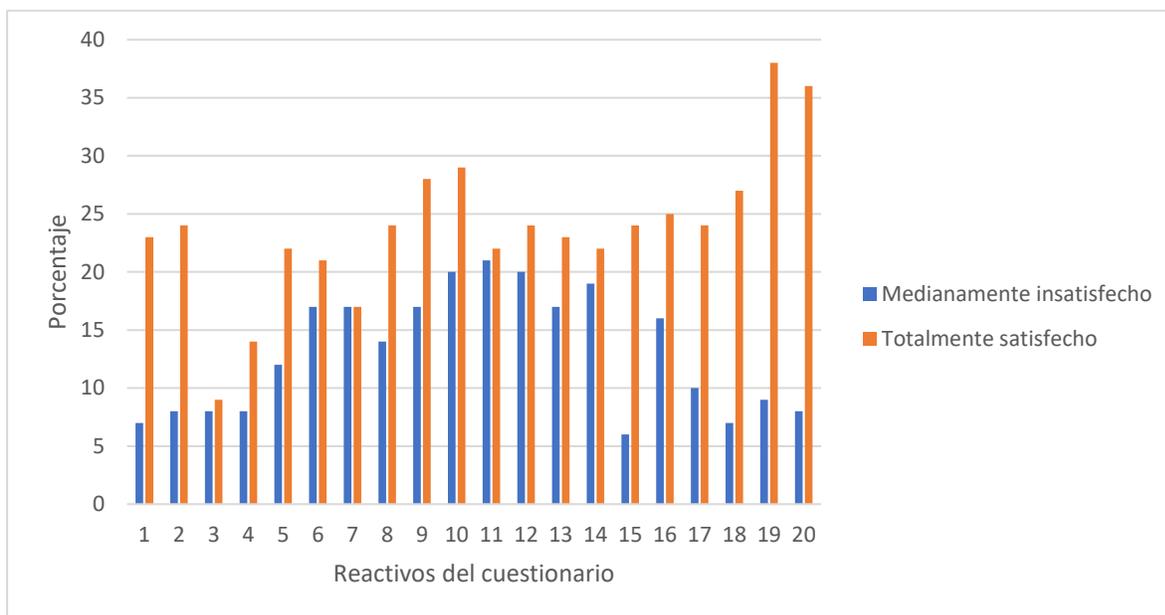


Figura 1
Niveles de satisfacción medianamente insatisfecho y totalmente satisfecho.

Tabla 1 contiene el número de reactivo, nombre del reactivo, número de alumnos que contestaron y el porcentaje (%) del total de alumnos que contestaron. Los resultados están acomodados en el orden de la menor a la mayor cantidad de alumnos que contestaron.

En la figura 1 se observa que es favorable la respuesta de totalmente satisfecho vs medianamente insatisfecho.

Discusión

El estudiante es el actor principal en los estudios de calidad al ser el receptor principal de los servicios de una institución educativa. Los resultados indican que los estudiantes de licenciatura tienen un menor grado de exigencia al desconocer las implicaciones de los servicios de calidad, en cambio los estudiantes de posgrado tienen mayores expectativas y esto se refleja en sus respuestas.

Con base a los resultados obtenidos de los diferentes reactivos, es destacable que la percepción de los estudiantes en grado de satisfacción de los servicios recibidos, la mediana más alta la obtuvo el Departamento de Escolar y Archivo, con 110 alumnos en el reactivo 7, “Cómo califica el servicio para el trámite de consultas académicas y administrativas”; seguido del reactivo 8, “Cómo califica el servicio de Caja”, y del reactivo 5, “Cómo califica el servicio para el trámite de inscripciones” con 107 alumnos, que representan más del 50 % de los alumnos encuestados, lo que sugiere que la mayoría de los alumnos se sienten satisfechos con el servicio.

Con respecto a la Operatividad de la Plataforma Tecnológica en el reactivo 13 en el que el 52% de los alumnos se sienten satisfechos con la información compartida, trabajo cooperativo entre los usuarios de la plataforma como: los profesores, estudiantes, administrador y gestores; a diferencia con los

reactivos del mismo bloque en el que el porcentaje de alumnos es menor al 48%.

Conclusiones

Con el análisis de la información obtenida en la encuesta aplicada se concluye que para alcanzar la calidad deseada como institución se requiere la suma de los esfuerzos en la gestión de los recursos financieros, tecnológicos y humanos, que optimicen cada uno de los procesos de las diferentes áreas de servicio, y en cuanto a los elementos evaluados en la satisfacción del servicio de las diferentes áreas se obtuvieron rangos superiores en la escala de satisfactorios. Falta un porcentaje importante para alcanzar la calificación de “muy satisfechos”.

Referencias

- Araiza, M., Zambrano, A., Ramírez, J. (2017). Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios. *Revista Innovaciones De Negocios*, 13(25).
<https://doi.org/10.29105/rinn13.25-4>
- Arciniegas, J., Mejías, 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*, 8(1), 26-36. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&tlng=es
- Cervantes, V., Stefanell, S., Ítala, C., Peralta, P., Salgado, R. (2018). CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA. *Ciencias Administrativas* (11), 27-40. Recuperado de:

De acuerdo con los resultados presentados en las Tabla 1 donde se aprecia una brecha para lograr la máxima calificación del estudiante, independientemente de la esfera en que se lleve a cabo la actividad o el servicio, se sugiere capacitar al personal con diversas herramientas imprescindibles para participar en forma adecuada y que contribuyan colaborativamente a la construcción de una red de servicios de calidad.

Algunas recomendaciones para futuras investigaciones que emergen del presente estudio son: incluir otras variables como lo son: Ambiente escolar, seguridad, asesorías y tutorías, y algunos otros servicios que los mismos alumnos propongan. Así mismo se propone que los alumnos sean encuestados enseguida o después de recibir el servicio específico ya que se obtendrá una opinión más real.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511654337003>

- Hemsley-Brown, J., Oplatka, I. (2010). Market Orientation las universidades: un estudio comparativo de dos o sistemas nacionales de educación superior, *Revista Internacional de Gestión Educativa*, 24(3), págs. 204-220. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/242338126>
- Hernández, S., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación 6ta. Edición, Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Manes, J. (2008). Marketing para instituciones educativas: guía para planificar la captación y retención de los alumnos. Ed. Granica. Recuperado: https://www.researchgate.net/publication/31765282_Marketing_para_instituciones_educativas_guia_para_planificar_la_captacion_y_retencion_de_alumnos_JM_Man_es_Ed_Granica

- Martínez, F. (2001). LAS POLÍTICAS EDUCATIVAS MEXICANAS ANTES Y DESPUÉS DE 2001. *Revista Iberoamericana de Educación*, septiembre-diciembre, número 027 pp 35-36. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002703.pdf>
- Martínez, N. (2001). Formación Profesional y Transición a la Vida Adulta de jóvenes con nee; Arbela, revista de educación, (27-28), 36-43 Recuperado de: [\(PDF\) MARTÍNEZ, N. \(2001\): «Formación Profesional y Transición a la Vida Adulta de jóvenes con nee»; Arbela, revista de educación, \(27-28\), 36-43 | Natxo Martínez-Rueda - Academia.edu](#)
- Unesco (2015). Replantear la educación. ¿Hacia un bien común mundial? Recuperado de: <https://es.unesco.org/themes/educacion-superior/examen-politicas-calidad>.