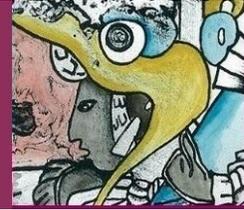




**EVALUACIÓN
DEBATE 2014**



MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE TIJUANA EN SUS DIFERENTES CAMPUS EN BAJA CALIFORNIA.

Juan José Vaca Ruiz.
constructivismo64@hotmail.com

Resumen

El objetivo principal de la investigación es evaluar la calidad del servicio que está ofreciendo el Centro de Estudios Universitario de Tijuana; en sus diferentes campus y niveles educativos; así como en sus diferentes modalidades escolares y turnos. De igual forma se plantean objetivos específicos los cuales se lograron concretizar. En cuanto al alcance del trabajo se logró aplicar las encuestas a los diferentes campus, niveles educativos y turnos; como se tenía planeado. Con respecto a la metodología se parte de un estudio con un enfoque cuantitativo; se aplicaron dos instrumentos a una muestra representativa de 384 estudiantes de ambos sexos. El instrumento SERVQUALing se aplicó y validó con un alfa de Cronbach de 0,932. Mediante este instrumento se evaluaron las dimensiones; capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad. El segundo instrumento aplicado se centró como referente en la medición de la hipótesis planteada. El diseño es no experimental. Los resultados obtenidos indican que el CUT (Centro de Estudios Universitarios de Tijuana); ofrece una buena calidad del servicio en sus diferentes niveles educativos y de acuerdo a su modelo educativo satisface las exigencias actualmente de sus estudiantes.

Palabras clave:

Evaluación, calidad del servicio, SERVQUALing, Satisfacción, estudiante.

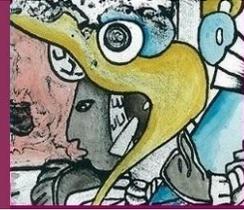
Planteamiento del problema

La universidad actual se encuentra frente al desafío de insertarse en un mundo complejo, con nuevas exigencias de profesionalismo y competencias emergentes asociadas a la sociedad del conocimiento. A ello se suman las nuevas tareas pedagógicas, y los requerimientos de rendir cuentas y ser eficientes en la gestión institucional.

Se trata de construir una universidad que tenga buenas relaciones con la comunidad académica, que incorpore valor agregado a la experiencia de sus estudiantes, que disponga de los ambientes adecuados, que tenga un currículo apropiado, que implemente una investigación relevante, que realice una evaluación pertinente y que genere una gestión de la calidad de la educación superior. Se sabe que hoy en día la calidad es un



EVALUACIÓN DEBATE 2014



factor de éxito y además un determinante necesario para mejorar la competitividad de las instituciones educativas. El conocimiento de la opinión, sobre la calidad de la prestación de un determinado servicio, es un factor imprescindible para poder obtener patrones fiables que aseguran, que el cumplimiento de ciertas normas se apliquen a los programas, o los servicios sean los adecuadas para cubrir las necesidades de los usuarios. En ese sentido las organizaciones educativas en busca de lograr la excelencia en servicios, se han visto en la necesidad de evaluar los posibles errores o fallas que se están presentando dentro de las instituciones para promover mejoras de sus servicios y seguir manteniéndose en un mercado cada vez más exigente y competitivo.

Plantear el problema es afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación. De acuerdo a Ackoff (1967), un problema correctamente bien planteado esta parcialmente resuelto; teniendo en consideración que a mayor exactitud corresponden más probabilidades de una solución satisfactoria. Centrado en la afirmación anterior se realiza la descripción del problema. El problema se orienta en función a la siguiente pregunta.

¿Cómo es la calidad de enseñanza percibida por los estudiantes de CUT (Centro de Estudios Universitario de Tijuana); en sus diferentes campus, evaluada a través de instrumento servqualing en el año 2014?

Justificación

El presente estudio es relevante **porque** mediante el mismo se identifican las debilidades y fortalezas. Así mismo los resultados son de interés a la institución para emprender acciones o reorientarlas en beneficio de la comunidad escolar; **para que** reciba una educación de calidad que hoy en día demanda la sociedad.

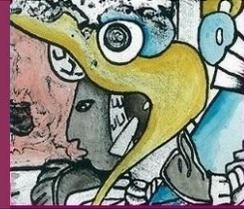
Fundamentación teórica

En la década de los cincuenta del siglo XX, junto al consolidarse el proceso de la industrialización, aparece la planeación y el desarrollo industrial.

Este fenómeno trajo consigo implícita la calidad lo que a la larga se traduciría en satisfacción para el consumidor por cuanto el proceso de fabricación emerge de las variables tecnológicas y las características solicitadas por el usuario.



EVALUACIÓN DEBATE 2014



El término calidad, en latín significa “cualidad, manera de ser”. Y su significado en castellano es “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” (Real Academia Española, 2009).

Ishikawa (1989): Define a la calidad como: “Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

Stoner y Freeman (1994): Aporta que la calidad en el lugar de trabajo y va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos.

El concepto de calidad según Grönroos, (1984): la calidad de un producto o servicio “Se refiere al grado en que se igualan o exceden las expectativas de los consumidores”.

Según Ruiz (2001), la calidad es una filosofía que compromete a toda la organización con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar continuamente.

La calidad la define el cliente (Deming, 1986).

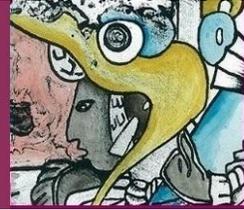
En este sentido Vilagines (2002), la calidad de servicio se entiende desde el punto de vista de la percepción del cliente sobre el servicio, y no por las características intrínsecas del servicio ofrecido, donde el cliente no es el objeto a conquistar y mantener. Juran y Gryna (2002): la calidad es “La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”. En este sentido se dará significado a la calidad de servicio definiéndola como “la función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre los que efectivamente le fueron prestados” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991); es decir, la evaluación que hace el cliente sobre el servicio como resultado de comparar entre lo ofertado y lo recibido.

Objetivos

Los objetivos deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación cuantitativa y ser susceptibles de alcanzarse (Rojas, 2002); son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo.



EVALUACIÓN DEBATE 2014



Con fundamento a la cita anterior se plantea el objetivo general y específico.

Objetivo general

Determinar y evaluar los principales factores condicionantes de la calidad del servicio educativo proporcionado por el programa escolarizado de CUT (Centro de Estudios Universitario de Tijuana); en Baja California.

Objetivos específicos

- a) Comprobar la hipótesis plantea.
- b) Identificar las fortalezas de la institución.
- c) Evaluar las dimensiones capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad.

Metodología

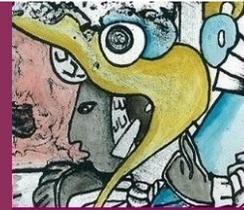
Tipo de investigación; de acuerdo a su intervención es observacional; además como ya se había planeado los datos se centra en un estudio prospectivo, de igual forma se encuadra dentro de una sola intervención por lo cual es transversal y por el número de variables que se están considerando es analítico. Teniendo un enfoque cuantitativo en el cual la variable independiente no se manipula.

Diseño

En la investigación cuantitativa los diseños se clasifican en: a) investigación experimental. b) Investigación no experimental. A su vez, la primera puede dividirse de acuerdo con las clásicas categorías de Campbell y Stanley (1966) en: preexperimentos, experimentos “puro” y cuasiexperimentos. La investigación no experimental la subdividimos en diseños transversales y longitudinales. De acuerdo a Kerlinger y Lee (2002): ambos son relevantes y necesarios, ya que tienen un valor propio. En la presente investigación el diseño es no experimental.



EVALUACIÓN DEBATE 2014



Población

La población está representada por 600 estudiantes de diferentes niveles educativos; normalistas, licenciaturas, maestrías y doctorado.

Muestra

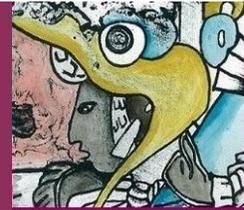
Las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas, quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error en nuestras predicciones. Se dice incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error estándar (kish, 1995). Es una muestra probabilística aleatoria en la cual cada uno de los estudiantes tienen la misma posibilidad de ser seleccionados. La muestra representativa es de 384 estudiantes de ambos sexo (masculino y femenino).

Procedimiento de la investigación y técnica de la recolección de datos

El instrumento que se utilizó para medir la variable calidad del servicio, fue el SERVQUALING (Service Quality); el cual consta de (22) ítems basado en la idea que la calidad de servicio se deriva de la diferencia que existe entre las expectativas del cliente sobre el servicio y la percepción real que ellos tienen del mismo. También se utilizó otro instrumento de pregunta abierta.

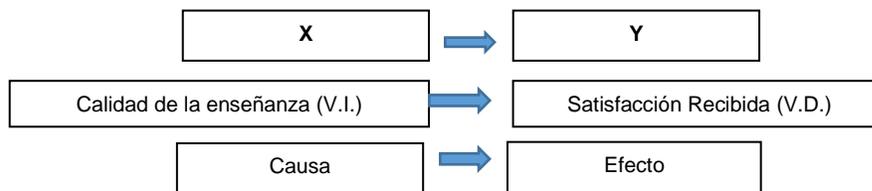


EVALUACIÓN DEBATE 2014



Operacionalización de variables

Operacionalización de variables					
Variable	Tipo de variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Instrumento
Calidad de enseñanza	Variable Independiente	La calidad consiste en una filosofía de acción continúa	-Elementos tangibles -Confiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía	-Totalmente en desacuerdo -Poco en desacuerdo -En desacuerdo -Ni de acuerdo Ni en desacuerdo -Poco de acuerdo -De acuerdo -Totalmente de acuerdo	Modelo SERVQUALING
Satisfacción percibida	Variable dependiente	Dorado (2006) entiende la satisfacción como resultado de una gestión de calidad	-Elementos tangibles -Confiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía	-Totalmente en desacuerdo -Poco en desacuerdo -En desacuerdo -Ni de acuerdo Ni en desacuerdo -Poco de acuerdo -De acuerdo -Totalmente de acuerdo	Modelo SERVQUALING



Hipótesis:

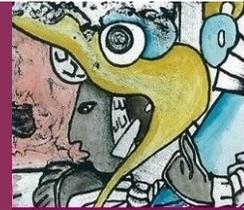
La hipótesis debe referirse a una situación “real” (a la realidad). Como menciona Rojas (2001), las hipótesis solo pueden someterse a prueba en un universo y un contexto bien definido. Con respecto a lo anterior se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis alternativa

H₁ La articulación de la tecnología, actualización continua del docente, técnicas de enseñanza exitosas y un ambiente laboral adecuado influyen en una óptima calidad del servicio hacia el estudiante.



EVALUACIÓN DEBATE 2014



Hipótesis nula

H_0 La articulación de la tecnología, actualización continua del docente, técnicas de enseñanza exitosas y un ambiente laboral adecuado no influyen en una óptima calidad del servicio hacia el estudiante.

Tipo de prueba

Es una prueba de tipo no paramétrica con un nivel de confianza del 95%. Se trabaja con las preguntas dos y tres de uno de los instrumentos aplicado a la muestra de estudio.

Frecuencias Observadas				
	Si	No	Muy poco	Total
Pregunta No.1 ¿Consideras que la institución ofrece; seguridad, empatía, fiabilidad, elementos tangibles y capacidad de respuesta?	312	62	10	384
Pregunta No. 2 ¿Considera usted que la institución está ofreciendo una calidad del servicio demandada por sus alumnos?	360	10	14	384
Total	672	72	24	768

Frecuencia esperada		
Pregunta No.1	Frecuencia esperada	Frecuencia observada
Si	336	312
No	36	62
Un poco	12	10
Pregunta No.2		
Si	336	360
No	36	10
Un poco	12	14
Totales	768	768

Si X^2 calculado $>$ X^2 crítico. La hipótesis nula se rechaza, y se acepta la hipótesis alternativa. $X^2 t = 5.99 = 5 \% = 0.05$ con un nivel de confianza de 95% y dos grados de libertad.



EVALUACIÓN DEBATE 2014



Calculo de chi cuadrado

Fo	Fe	(Fo - Fe)	(Fo - Fe) ²	(Fo - Fe) ² / Fe
312	336	-24	576	1.7
62	36	26	676	18.7
10	12	-2	4	0.3
360	336	24	576	1.7
10	36	-26	676	18.7
14	12	2	4	0.3
				41.4

Grados de libertad

$$Gf = (f - 1) (C - 1)$$

Dónde:

Gf: Grados de libertad

F= Números de fila

C= Numero de columnas

$$Gf = (2-1) (3-1)$$

$$Gf = (1) (2)$$

$$Gf = 2$$

$$X^2 t = 5.99$$

Para dos grados de libertad corresponde un valor crítico de tabla de 5.99

$$X^2 c = 41.4$$

$$X^2 c = 41.4 > X^2 t = 5.99$$

$$X^2 t = 5.99 < X^2 c = 46.88$$

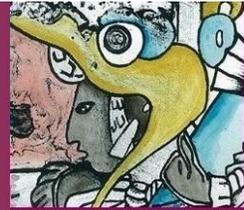
Se acepta la hipótesis alternativa.

Regla de decisión

En base al comparativo del valor de chi cuadrado calculado que es de: $X^2 = 41.4$ y del valor crítico de X^2 de tabla es = 5.99. Se acepta la hipótesis alternativa por ser mayor que el valor crítico y se rechaza la hipótesis nula.



EVALUACIÓN DEBATE 2014



Existen fundamentos estadísticos para poder concluir lo siguiente: La articulación de la tecnología, actualización continua del docente, técnicas de enseñanza exitosas y un ambiente laboral adecuado influyen en una óptima calidad del servicio hacia el estudiante.

Medición de la fiabilidad del instrumento

La consistencia interna tradicionalmente se estima empleando el alfa de Cronbach (Norusis, 1990). Dado que este indicador de confiabilidad refiere el grado con el que los ítems de una medida reflejan una variable latente simple (Hoyle y Smith, 1994), Su estimación puede desarrollarse en el contexto de los modelos de ecuaciones estructurales. La confiabilidad del instrumento por alfa de Cronbach fue de 0.932; lo que indica un valor muy confiable y consistente del instrumento.

Instrumento

Estimado alumno(a).

El presente instrumento forma parte de una investigación que tiene como objetivo; evaluar y medir la calidad del servicio que está ofreciendo la institución.

La información tendrá carácter anónimo. Te invitamos a contestar cada una de las cuestiones apegado a tu realidad.

DATOS PERSONALES

1.- Edad: 2.- Género: Hombre Mujer

Marca con una "X" la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente En desacuerdo	Poco En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	Poco de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
1	2	3	4	5	6	7

3	La institución cuenta con equipos actualizados.	1	2	3	4	5	6	7
4	las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas	1	2	3	4	5	6	7
5	El personal de la institución tiene apariencia limpia y alineada	1	2	3	4	5	6	7
6	Los elementos materiales son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	6	7
7	Cuando el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo lo hace	1	2	3	4	5	6	7
8	Cuando usted tiene un problema en la institución muestran interés en solucionárselos	1	2	3	4	5	6	7



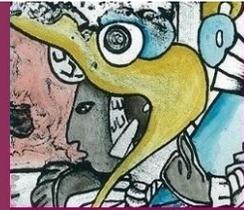
9	El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	1	2	3	4	5	6	7
10	El personal de la institución concluye el servicio en tiempo y forma	1	2	3	4	5	6	7
11	El personal de la institución mantiene sus expedientes sin errores	1	2	3	4	5	6	7
12	El personal de la institución le comunica cuando concluye el servicio ofrecido	1	2	3	4	5	6	7
13	El personal de la institución le ofrece un servicio puntual	1	2	3	4	5	6	7
14	El personal de la institución está dispuesto a ayudarles	1	2	3	4	5	6	7
15	El personal de la institución se encuentra disponible para ayudarles	1	2	3	4	5	6	7
16	El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza	1	2	3	4	5	6	7
17	Usted se siente seguro en sus trámites realizados con la institución	1	2	3	4	5	6	7
18	El personal de la institución es amable con usted	1	2	3	4	5	6	7
19	El personal tiene conocimientos suficientes para responder sus preguntas	1	2	3	4	5	6	7
20	El personal de la institución les da una atención individualizada	1	2	3	4	5	6	7
21	La institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes	1	2	3	4	5	6	7
22	La institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada	1	2	3	4	5	6	7
23	El personal de la institución se preocupa por el interés de sus estudiantes	1	2	3	4	5	6	7
24	El personal de la institución comprende las necesidades de sus estudiantes	1	2	3	4	5	6	7

Figura No 1. Modelo SERVQUALING.





EVALUACIÓN DEBATE 2014



Discusión de resultados

Morales y Calderón (2005); desarrollaron sus estudios con combinaciones de resultados de investigaciones anteriores e indicaron que la calidad del servicio en educación para ejecutivos tiene una estructura de cinco dimensiones, en las que se encuentra, además de la enseñanza, el ambiente de estudio.

Arambewela y Hall (2006); basándose en la globalización y la competencia en los mercados, realizaron un estudio comparativo de la calidad en el servicio en la educación a nivel internacional; este estudio se efectuó analizando las respuestas a preguntas que evaluaban aspectos que pertenecían a lo que se aproxima a la educación ideal.

Otro de los estudios realizado por Mancebon, Martínez y Pérez (2007); se encargan de realizar un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros de enseñanza secundaria, en donde se realiza una distinción entre los centros públicos y privados a través de un modelo de ecuaciones estructurales.

Estudio realizado por Reyes y Reyes (2009); evaluaron la calidad en el servicio en una escuela de artes, identificando oportunidades de mejora en la implementación de modelos de gestión de calidad para centros educativos.

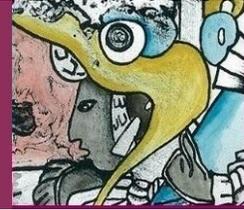
El resultado del estudio en CUT (Centro de Estudios Universitarios de Tijuana); se concluye que existen fundamentos estadísticos para establecer que mediante la articulación de la tecnología, actualización continua del docente, técnicas de enseñanza exitosas y un ambiente laboral adecuado influyen en una óptima calidad del servicio hacia el estudiante. Además este resultado se relaciona de alguna forma con el de Morales y Calderón (2005); y el de Reyes y Reyes (2009); Arambewela y Hall (2006); y el estudio de Mancebon, Martínez y Pérez (2007); por estar orientados a la calidad del servicio en la educación.

Bibliografía

- Ackoff, R. (1967). *The design of social research*. Chicago: University of Chicago.
- Campbell, D. T. y Stanley, J. C. (1966). *Experimental and-experimental desings for research*. Chicago: Rand McNally & Company.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis*: MIT press
- Diccionario de la lengua española (2009). Real Academia Española.
- Dorado, A. (2006). *Análisis de la satisfacción de los usuarios: Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales*. Toledo: Consejo Económico y Social- La Mancha.



EVALUACIÓN DEBATE 2014



- Grönroos, Christian (1984). "A Service Quality Model and Its Marketing Implication"
- Hoyle, R.H., y Smith, G.T. (1994). Formulating clinical research hypotheses as structural equation models: a conceptual overview. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 67, 429-440.
- Ishikawa Kaoru (1989). *Guía de control de calidad*. INIPUB. Nueva York.
- Jiménez, A. M. (2004). Calidad de la educación superior en México. *Investigación*, 9 (21), 477-500.
- Juran, Joseph M. y Gryna, Frank M. (2002). *Análisis y planeación de la calidad*. Tercera edición. McGraw Hill, México.
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales*. México: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Kish, L. (1995). *Survey sampling*. New York: John & sons.
- Norusis, M.J. (1990). *Spss Base System User's guide*. Chicago: SPSS.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of service Quality and its implications for Future research. *Journal of Marketing*, vol. 49, pp. 41-50.
- (1988): SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality *Journal of Retailing*, vol. 64, n^o 1, spring, pp. 12-40.
- Rojas Soriano, R. (2001). *Guía para realizar investigaciones sociales* (26a, ed.). México: Plaza y Valdés.
- Rojas Soriano, R. (2002). *Guía para realizar investigaciones sociales* (26a, ed.). México: Plaza y Valdés.*Ruiz Olalla, M. C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. AECA, Madrid.
- Stoner, James A. & Freeman Edward (1994). *Administración*. Sexta edición. Editorial Prentice Hall. México.
- Vilagines Josep Alet (2002). *Fidelización y Calidad de servicio*. Recuperado en: [http://www.icemd.com/Articulos de marketing relacional directo e interactivo](http://www.icemd.com/Articulos_de_marketing_relacional_directo_e_interactivo). Htm. 04/09/2013