

PERCEPCIÓN DOCENTE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO UNIVERSITARIO

RESUMEN

El propósito de esta investigación es analizar las dimensiones clave que en mayor medida se relacionan con la percepción de los profesores sobre el éxito en la calidad del servicio educativo en la universidad. Del examen conjunto de las diferentes partes del estudio y de la evidencia empírica alcanzada se obtuvieron conclusiones relevantes que contribuyen a complementar el diseño e implementación de líneas de mejora en las actuales estrategias de calidad en el nivel de educación universitaria, en particular desde la perspectiva de los docentes. Se ajustaron los conocimientos previos, como la adaptación de la escala servqual y servqualing hecha anteriormente en estudiantes. Se utilizó el método estadístico multivariable: regresión múltiple y reducción factorial y se complementaron con pruebas de validez y fiabilidad, apoyado en el *software* SPSS. Uno de los aportes más importantes de esta investigación fue explorar en los docentes un instrumento cuantitativo, con el fin de apoyar la planeación estratégica institucional y la mejora continua del servicio educativo.

Palabras clave: Servqual, Servqualing, Satisfacción del cliente, Parasuraman, Zeithaml.



ÓSCAR REYES SÁNCHEZ
MARCELA REYES PAZOS
PRUDENCIO RODRÍGUEZ DÍAZ*

PERCEPTIONS OF TEACHER ABOUT THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICE

ABSTRACT

This research paper intends to analyze the key dimensions more related to the perception among professors about the success in university educational service. From the thorough examination of the different parts of the study and empirical collected information, some relevant conclusions were obtained that contribute to complement the design and implementation of improvement lines in the current quality strategies in the college educational level, in particular from the perspective of the college faculty. We adjust previous information such as the adaptation of servqual and servqualing scales made previously on students. Multivariable statistical analysis was used (multiple regression and factorial reduction) complemented with validity and reliability tests on SPSS software. One of the most important contributions from this research was to explore in the professors a quantitative instrument in order to support institutional strategic planning and continuous improvement of educational service.

Keywords: Servqual, Servqualing, Client Satisfaction, Parasuraman, Zeitham.

INTRODUCCIÓN

Uno de los enfoques que ha emprendido el sector universitario para hacer frente a los inminentes cambios que le exige la sociedad, es la adopción de modelos de gestión de comprobado éxito en el sector empresarial. Modelos de sistemas de gestión, como ISO 9001, (ISO, 2000), y el premio Malcolm Baldrige (2011), así como los requerimientos gubernamentales específicos del sector universitario, CIEES (2005), NMX-CC-023-IMNC-2004, plantean la medición de la calidad del servicio como herramienta de soporte al control y a la toma de decisiones. Con la evaluación de la calidad del servicio se busca contribuir al desarrollo de un sistema de gestión de la calidad en una organización. La calidad del servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe.

En este trabajo de investigación fue necesario adaptar el instrumento para medir

* Doctor, investigador Universidad Autónoma de Baja California; dr.oreyes@gmail.com

** Magister, profesora Escuela de Ingeniería y Negocios, Guadalupe Victoria. Universidad Autónoma de Baja California; mtra_marcelarp@hotmail.com

*** Magister, investigador Universidad Autónoma de Baja California; prodri-guez@uabc.edu.mx

Recibido: agosto 24 de 2011, aceptado: marzo 14 de 2012.

la calidad percibida del servicio en el sector universitario. Se partirá de un instrumento de medición, una versión modificada del *servqualing*, de Mejías, Reyes y Maneiro (2006); se realizarán las modificaciones pertinentes que lleven a conocer la percepción de la calidad de los servicios por parte de los docentes. El *servqualing* de referencia presenta 22 variables para evaluar las percepciones, agrupadas en cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se modificaron de acuerdo con las condiciones sociales, económicas y culturales mexicanas en particular de Baja California, expresándose en las variables latentes o empíricas.

Primero se establecieron los métodos y materiales a utilizar, luego se presentaron los resultados alcanzados en la investigación, fundamentado en el análisis de fiabilidad, y determinar las dimensiones de la calidad del servicio educativo universitario. Se discutió la determinación de la validez del instrumento de evaluación y la determinación de la importancia relativa de los factores previamente establecidos. Finalmente, se presenta el Modelo *servqualing* modificado y propuesto para la Facultad de Ciencias Humanas de la UABC, campus Mexicali. En este modelo propuesto, se plantea una visión global del proceso de medición de la calidad del servicio e incluye el mejoramiento continuo de dicho proceso.

CONTEXTO DEL PROBLEMA

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

el país tengan que competir con sus similares en todo el mundo.

Las características políticas, económicas y sociales actuales demandan mayores exigencias de aquellos especialistas que diseñan y planifican las actividades de formación educativa. Se requiere, entonces, de organizaciones educativas que presten servicios de acuerdo con las demandas del mercado laboral.

La competencia no se limita a la captación de estudiantes para los diferentes programas sino también a la obtención de recursos para mantenerse al día en el área de investigación; a tal efecto, a nivel mundial ha habido una fuerte tendencia a la acreditación y certificación de los diferentes programas académicos, por lo cual se crea una evaluación objetiva de los mismos. Sociedad, empresas, inversionistas y clientes de la formación profesional, requieren de ofertas de universidades que les generen confianza en relación con los servicios educativos recibidos.

Como parte de esta tendencia mundial de traducir y adaptar los diferentes paradigmas de comprobado éxito en el sector económico, un equipo de docentes venezolanos, reunidos en el Grupo de Investigación en Gestión de la Calidad, representando a la Universidad Central de Venezuela, Universidad de Carabobo, Universidad Marítima del Caribe y Universidad Nacional Experimental Politécnica, han desarrollado una metodología para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el sector educativo universitario denominado *Modelo de Gestión de la Calidad Educativa "GECEing"* (Mejías, 2006). Este modelo, con alto componente de gestión humana, se caracteriza por su enfoque hacia la satisfacción de los clientes y el uso de metodología científica, específicamente los métodos estadísticos multivariados como soporte al modelo en cuestión. La parte operativa del modelo está estructurada en el uso de instrumentos para medir las megavARIABLES que lo componen.



Esta situación, alineada con la búsqueda regional de nuevas iniciativas, ha motivado a un grupo de investigadores de la Universidad de Baja California, a la adopción del Modelo de Gestión de la Calidad Educativa Universitaria, llamado *GECEing* por sus autores y se pretende validar su aplicación al contexto mexicano, específicamente en los programas de académicos de la Universidad Autónoma de Baja California.

Vale la pena señalar que el modelo propuesto es producto del análisis de los principios, fundamentos y requerimientos de modelos de gran prestigio nacional e internacional, como el Premio Deming (Japón), Deming Institute (2011), el premio Baldrige, USA, (2011), el premio EFQM, Europa (2011), el premio Iberoamericano de Excelencia, FUNDIBEQ (2011), el Premio Nacional de la Calidad, México, SE (2011) y la Norma Internacional ISO 9001: 2000, entre otros. Este modelo ha sido validado en universidades venezolanas y se pretende generalizar su uso al contexto latinoamericano (ídem).

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué relación existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo, por parte de los Profesores de Tiempo Completo (PTC) de Licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1?

VARIABLE INDEPENDIENTE

La importancia atribuida a las dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía) que integran la calidad del mismo, en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad

Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1.

Definición según Mejías, Reyes y Manero (2005). Las dimensiones de la calidad del servicio se dividen en: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y presentan 22 variables traducidas y adaptadas a la educación superior.

VARIABLE DEPENDIENTE

Se analizan las percepciones de los PTC de licenciatura sobre la calidad del servicio educativo universitario recibido. Según Parasuraman (1988), las percepciones de calidad de los clientes están influenciadas por una serie de diversas diferencias que ocurren en el lado de quien ofrece el servicio, y proponen la necesidad de examinar la naturaleza de la asociación entre la calidad del servicio percibida por el cliente y sus determinantes. En la presente investigación se abordan las percepciones que tienen los PTC como agentes participantes directos del servicio educativo universitario y en un proyecto más amplio cruzar con la información de los estudiantes, para tener una percepción multinivel de la calidad del servicio universitario.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Hoy en día, el trabajo del administrador en las organizaciones se ve envuelto en conceptos de calidad. El enfoque de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), mide la calidad del servicio, con el instrumento Servqual, y la propuesta de Mejías (2006) adapta este instrumento al sector educativo, denominado Servqualing. El servqual de Parasuraman ha sido aplicado en empresas internacionales y nacionales, y el servqualing de Mejías, implementado en instituciones latinoamericanas de educación superior, mostrando bastante aceptabilidad en su utilización en la medición de la calidad del servicio educativo

en Latinoamérica. Según Deming (1993 citado en Evans y Lindsay, 2000), la calidad debe dirigirse a las necesidades del consumidor, tanto presentes como futuras, y se determina por las interrelaciones entre los factores como producto, usuario y servicio. En el proceso administrativo de la empresa, en la etapa de control, se compara lo real con lo planeado. El control de calidad total tiene como propósito el cumplimiento de los requisitos propuestos por el consumidor, la prevención de la comisión de errores que reduzcan la calidad del producto, la intención de fabricar productos sin defectos y reducir al mínimo el costo del incumplimiento relacionado con la calidad. Las empresas extranjeras y nacionales han alcanzado avances trascendentales en su ejercicio después de haber implantado un sistema de gestión de calidad total, ofreciendo productos y servicios de mejor calidad. En México, la calidad se ha difundido muy rápido de manera efectiva, al principio en la industria, y después en los sectores educativos, servicios y gobierno. Esta investigación es importante en la actualidad porque toca el concepto de la calidad del servicio percibido por el cliente como una de las estrategias que utiliza actualmente la administración para mejorar la producción de servicios en las empresas gubernamentales, privadas, sin fin o con fin de lucro, con ello mantenerse y en lo posible liderar el mercado de servicios. Otro aspecto importante que se destaca en este estudio es el estudiar la percepción de la calidad del servicio: al ser un elemento más complicado para su medición que la calidad del producto, es doblemente abstracto, por un lado el servicio como tal es etéreo se produce solo en el momento en que existe la interacción cliente – proveedor, y por otro se trabaja con las percepciones que entran en el terreno de la subjetividad del cliente, pero ha sido demostrado el hecho de ser confiable medir las percepciones con instrumentos como la escala de actitudes hacia el servicio llamada escala Likert o la escala de Diferencial Semán-

tico. Se destaca un aspecto más, en el terreno de la administración educativa y en particular la educación universitaria pública, el tema resulta relevante y novedoso en los últimos años, como se expone en la revisión de la literatura, pues no es un acción cotidiana medir la percepción de la calidad del servicio educativo de sus clientes (estudiantes) y menos aun la de los PTC. Con esta investigación se pretende hacer un aporte en lo teórico al adaptar las escalas servqual y servqualing a la medición de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario desde la perspectiva docente, y en particular la creación de conceptos (obtención de dimensiones latentes, subyacentes o empíricas) en el área de la administración de los servicios ad-hoc al contexto del servicio educativo prestado en la FCH de la UABC.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta investigación presenta como un aporte sustancial un instrumento de investigación “escala de Likert” generado a partir del servqual y el servqualing, en el cual se revelan nuevas dimensiones latentes en la percepción del servicio educativo universitario de los PTC investigados, haciendo este instrumento un referente pertinente para la realidad institucional de la UABC. El instrumento presenta confiabilidad y validez para ser utilizado en contextos similares.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se ha realizado la medición de la percepción de la calidad desde la perspectiva de los alumnos, pero resulta interesante analizar la percepción que tienen los PTC y triangular con resultados de estudiantes para observar convergencias y divergencias, en la cual esta investigación aporta en forma paralela a un proyecto más amplio de investigación, como es la medición de la percepción multinivel de la calidad del servicio educativo universitario.



La escala de medición de calidad de servicio educativa universitaria obtenida en esta investigación puede ser útil como herramienta de apoyo en la administración de la calidad de los servicios educativos universitarios. Es un apoyo para la toma de decisiones y la planeación estratégica del desarrollo institucional de la FCH-UABC. La presente investigación puede resultar de utilidad a los programas de Posgrado en Administración y Educación de la UABC como fuente bibliográfica y modelo de la utilización de técnicas de medición de la percepción de la calidad del servicio en general y la aplicación de los métodos estadísticos multivariantes, como el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach y el Análisis Factorial (reducción de factores) para el estudio de variables latentes o empíricas, las cuales son muy particulares a cada organización educativa. Aunque se confirman cada una de las afirmaciones que miden la percepción de la calidad del servicio educativo universitario, las dimensiones empíricas varían en cada caso particular, al estar vinculadas a la cultura organizacional, a la cultura de los sujetos y a la cultura propia de cada localidad geográfica. Las creencias, percepciones, ideologías, costumbres y hábitos educativos varían y se diferencian en cada caso particular, reorganizándose los indicadores en dimensiones de espacio y tiempo de cada organización educativa pero dentro del conjunto de indicadores que propone el SERVQUAL.

La cultura, como todo fenómeno en la realidad, está en un flujo constante en el devenir histórico y resulta necesario seguir un estudio constante en el tiempo de esas percepciones sobre la calidad de los servicios educativos de los sujetos que participan directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN

Analizar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la

importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo, de los PTC de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE INVESTIGACIÓN

- Analizar la percepción de la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (dimensión: elementos tangibles).
- Estimar la percepción de la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (dimensión: confiabilidad).
- Revisar la percepción de la disposición y voluntad del personal de la institución para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio (dimensión: capacidad de respuesta).
- Valorar la percepción de los conocimientos y atención mostrados por el personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (dimensión: seguridad).
- Definir la percepción de la atención individualizada que ofrece la institución a los estudiantes (dimensión: empatía).
- Analizar la importancia de cada una de las dimensiones en relación con la percepción general a la calidad de servicio.

ALCANCE DEL ESTUDIO

La presente investigación se delimita al estudio de caso del universo de la FCH de la UABC utilizando muestras a conveniencia del investigador, por lo que los resultados obtenidos serán de carácter descriptivo correlacional, cuya aplicación a otros contextos será mediante el

uso de analogías y no con el rigor científico de paradigma epistemológico cuantitativo.

HIPÓTESIS GENERAL

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

HIPÓTESIS PARTICULARES

- La magnitud de la percepción de la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella.
- La magnitud de la percepción de la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella.
- La magnitud de la percepción de la dimensión capacidad de respuesta, de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella.
- La magnitud de la percepción de la dimensión empatía, de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella.

FUNDAMENTO TEÓRICO

El análisis de la calidad del servicio se inicia formalmente en 1985 con los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, los cuales proponen un modelo de medición de la cs comparando las

expectativas y las percepciones de los clientes, el cual es redefinido y denominado servqual por los mismos autores, en 1988.

En su primer trabajo (Parasuraman et al., 1985) los autores señalan que los servicios presentan una problemática para su estudio, dado que tienen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

A partir de los trabajos de Parasuraman et al. (1985, 1988) han surgido una cantidad de trabajos realizados por otros investigadores. Una recopilación de las principales corrientes de investigación en la definición y medición de cs, es presentado en el trabajo *Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación futura* preparado por Duarte (2000), en la cual recoge desde la clásica propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) denominada servqual, hasta el trabajo más reciente de Asubonteng, McCleary y Swan (1996).

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

Este trabajo original de Parasuraman et al. es el principal sustento teórico en que se basa el modelo servqualing propuesto por Mejías (2005) para medir la cs en las instituciones educativas, en las cuales no contaba con antecedentes formales.

Según Garbanzo (2007), en los años ochenta y noventa, el tópico de calidad educativa cobró auge en los debates de las instituciones universitarias en América Latina, como consecuencia de las inquietudes y necesidades expresadas por la sociedad, y la demanda que exigían en la actualidad.

Se parte de los conceptos de las categorías usadas por Parasuraman et al. (1988), y Mejías (2005):



Dimensión elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Dimensión empatía: atención individualizada que ofrece la institución a los estudiantes.

Dimensión seguridad: conocimientos y atención mostrados por el personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Dimensión confiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Dimensión capacidad de respuesta: disposición y voluntad del personal de la institución para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio.

Variables subyacentes: los indicadores del instrumento que mide la percepción de la calidad del servicio se organizan en dimensiones diferentes a las teóricas, de acuerdo con la cultura educativa universitaria propia, particular, diferente que la hace distintiva de otras organizaciones, pero también se presentan los casos en los que se confirman las dimensiones teóricas, cuya importancia radica en identificar con precisión la percepción para atender las necesidades de los alumnos y de la organización educativa.

METODOLOGÍA

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

El estudio de caso se inicia con el paradigma epistemológico cuantitativo, hipotético deductivo. Este es el procedimiento o camino

que sigue el investigador cuantitativo para hacer de su actividad una práctica científica.

El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos, comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

El estudio presentado se catalogó como factible; comprendió las etapas generales de diagnóstico, planteamiento y fundamento teórico de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre viabilidad y realización del proyecto, así como su desarrollo, ejecución y evaluación, tanto del proceso como de sus resultados. Por otro lado, se requirió, además de la investigación de campo, para el análisis del problema presentado, con el propósito de describirlo, interpretarlo, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicando sus causas y efectos, haciendo uso de enfoques de investigación conocidos.

Como universo del estudio se toma que la población total de profesores de tiempo completo es de 54 quienes tienen labores académicas y administrativo-académicas, además de 98 maestros por asignatura de la Facultad de Ciencias humanas, de la UABC, campus Mexicali, de las distintas carreras, como son Ciencias de la Comunicación, Psicología, Sociología, y Ciencias de la Educación.

Aun cuando se trata de un estudio de caso, por cuanto se está analizando un sistema de gestión, en este caso de los Programas de Licenciatura de la FCH-UABC no se puede hablar de manera general al plantear el modelo,

de población y muestra, ya que esta constituye precisamente el estudio de caso.

Se presentan las características de las muestras a utilizar, con un universo de 54 PTC, en de ellos se utilizó una muestra de 32 PTC. Vale la pena destacar que dadas las condiciones del estudio se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia del investigador. El instrumento a aplicar forma parte del modelo propuesto, adaptado a las condiciones particulares de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. Es una encuesta escala tipo Likert, la cual permitió el análisis de los datos generados mediante el uso de métodos estadísticos. Los criterios de inclusión: el ser PTC de las Licenciaturas de Educación, Psicología, Sociología y Comunicación, y los de exclusión y eliminación: Sujetos que entregaron encuestas incompletas. Se operacionalizaron las variables, con su definición conceptual y operacional de cada una de ellas.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Se utilizó un instrumento de medición cuantitativa Tipo escala de Likert, versión modificada del servqual, el servqualing que contempla cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad y empatía.

En este modelo propuesto se plantea una visión global del proceso de medición de la calidad del servicio que va más allá del uso y el análisis de la encuesta servqualing desarrollada por Mejías, para incluir el mejoramiento continuo de dicho proceso.

RESULTADOS

Se obtuvo la fiabilidad de la escala serqualing y se determinó usando el coeficiente Alfa de Cronbach. El valor alcanzado fue de 0.940 para

el caso bajo estudio, el cual indica una consistencia interna de las respuestas. Los valores del coeficiente alfa de Cronbach se expresan de 0 a 1, donde valores cercanos a los extremos expresan baja o alta consistencia interna (Levy y Varela, 2003; Pardo y Ruiz, 2002). La alta consistencia interna es un indicador suficientemente válido. La escala usada mide la característica de calidad de servicio, lo que constituye una garantía de una alta fiabilidad del instrumento, tomando en cuenta investigaciones previas que consideran valores mayores a 0,80, como buenos (López y Serrano, 2001; Montaña et al., 2002; Díaz, 2003).

Las categorías teóricas que consideraron la dimensión de *Elementos Tangibles* los indicadores fueron las afirmaciones 1, 2, 3 y 4 (media 2,7, NAND); ni de acuerdo ni en desacuerdo con la apariencia, el atractivo visual de las instalaciones físicas y los materiales de comunicación interna (folletos, periódicos murales, carteles, etc.).

La dimensión teórica *Confiabilidad* comprende las afirmaciones 5, 6, 7, 8 y 9 (media 3.0) NAND con "la habilidad del personal de ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa".

La dimensión teórica *Capacidad de respuesta* posee las afirmaciones 10, 11, 12 y 13 (media 3,03) NAND, con la disposición y voluntad del personal de la institución para ayudar al estudiante y proporcionar el servicio. La afirmación más baja (media 2,78) NAND, con "el personal de la institución se encuentra disponible para ayudarte"; la otra afirmación baja es la 13 "el personal de la institución se muestra disponible para atenderte" (media 3,00).

La dimensión teórica de *Seguridad* comprende las afirmaciones 14, 15, 16 y 17 (media 3.11) NAND, con los conocimientos y atención mostrados por el personal de la institución y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.



La dimensión teórica *Empatía* contiene a las afirmaciones 18, 19, 20, 21, y 22 (media 3,19) NAND con la atención individualizada que ofrece la institución a los estudiantes. Sus afirmaciones más bajas son la 19, "la institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes" (media 2,94) NAND, y la 21, "el personal de la institución se preocupa por los intereses de los estudiantes (media 3,16) NAND.

En cuanto a las dimensiones subyacentes, latentes o empíricas de la percepción de los docentes de la calidad universitaria se usó la técnica estadística de análisis de factores. Esta técnica de reducción de datos sirve para encontrar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso (Pardo y Ruiz, 2002) y se inicia con el análisis de la matriz de los coeficientes de correlaciones entre cada par de variables, la cual es generada por el SPSS a partir de los datos obtenidos por la encuesta. Para que el uso de la técnica sea pertinente es conveniente que dicha matriz contenga grupos de variables que correlacionen fuertemente entre sí (Pardo y Ruiz, 2002). El valor del determinante, presentado por el SPSS y adjunto a esta matriz, es pequeño para el caso estudiado $3.91E-011$, lo cual es evidencia de lo idóneo del análisis, ya que cuando las variables de una matriz están linealmente relacionadas, el valor del determinante se aproxima a cero, lo que significa que el análisis de factores es una técnica adecuada para analizar esas variables.

Adicionalmente, se calcularon para cada caso dos medidas que indican la idoneidad de la aplicación del Análisis de factores: la *medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)*, cuyos valores desde 0,5 hasta 1 indican la pertinencia del análisis de factores, y la *medida de esfericidad de Bartlett*, que estudia la significación de todas las correlaciones dentro de una matriz de correlaciones, lo que se utiliza para determinar si es posible aplicar un análisis de componentes principales. Se considera como muy bueno cualquier valor de la medida

cuyo nivel de significación sea inferior a 0,05. Los resultados para la medida KMO fue 0,725, sig. 0,000, es considerado muy bueno (Lévy y Varela, 2003; Pardo y Ruiz, 2002; Visauta y Martoni, 2003), y los valores de la medida de esfericidad de Bartlett 547,191, sig. 0,000, apoyan el uso del análisis de factores para explicar los datos y puede aplicarse el método de extracción de componentes principales para encontrar los factores.

Para facilitar la interpretación de la solución obtenida de dicho análisis, se utilizó el método de Rotación VARIMAX (Pardo y Ruiz, 2002; Visauta y Martoni, 2003; Lévy y Varela, 2003). Del cuadro de comunalidades (parte de la varianza total de una variable que puede atribuirse a los factores comunes) arrojado por el SPSS, se observa que la mayoría de ellas está por encima de 0,400, lo que significa que las variables están bien representadas, pues los factores comunes reproducen más del 40% de su varianza. Para la extracción de los componentes se usó el criterio de autovalores iniciales mayores a 1, con lo que se logra identificar en el análisis cinco dimensiones subyacentes a la calidad del servicio, las cuales explicaban más del 74% (74.581) de la varianza total para este caso. En cada dimensión se consideró como factor de carga de cada variable 0,400; el primer factor reúne claramente las variables relacionadas con la atención empática, que es la atención individualizada al estudiante que brinda el personal de la institución, así como el ofrecimiento que hace la institución al estudiante de instalaciones y materiales de comunicación atractivos y de equipos actualizados: Afirmaciones 1, 2, 4, 12, 18, 19, 20 y 21. Un segundo factor, identificado como *Respuesta Segura*, son las competencias profesionales del personal para inspirar credibilidad y confianza, así como la disposición para atender puntualmente al estudiante: Afirmaciones 11, 13, 14, 16 y 17. En el tercer factor, *Satisfacción Eficaz*, el servicio ofrecido es bien realizado

desde la primera vez por personal de apariencia limpia y alineada: Afirmaciones 3 y 7. El cuarto factor, *Comunicación Eficaz*, el personal comunica cuando concluirá el servicio, lo promete y cumple las necesidades del estudiante: Afirmaciones 5, 10 y 22. Por último, el quinto factor, *Confianza*, la habilidad del personal de ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Afirmaciones 6, 8 y 9. Las cinco dimensiones subyacentes a la calidad del servicio prestado por la FCH UABC desde la perspectiva de los PTC, son diferentes a las planteadas por Parasuraman et al. (1988, 1991) y replanteadas por Mejías (2005) y García et al. (2005) para el caso universitario venezolano.

Se encontraron correlaciones altamente significativas entre la percepción de la calidad

del servicio educativo con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo de los PTC de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1 (ver Tabla 1).

CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Se aceptó la hipótesis general, según la cual la percepción de la calidad del servicio educativo está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo de los PTC de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali,

Tabla 1. Correlación entre las dimensiones y la percepción general de la calidad del servicio educativo universitario

		Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Elem.Tang.bles	Confiab.	Media general
Capacidad de Respuesta	N	1	.816**	.734**	.604**	.596**	.867**
		32	32	32	32	32	32
Seguridad	N	.816**	1	.774**	.692**	.593**	.901**
		.000		.000	.000	.000	.000
		32	32	32	32	32	32
Empatía	N	.734**	.774**	1	.818**	.702**	.929**
		.000	.000		.000	.000	.000
		32	32	32	32	32	32
Elementos Tangibles	N	.604**	.692**	.818**	1	.614**	.848**
		.000	.000	.000		.000	.000
		32	32	32	32	32	32
Confiabilidad	N	.596**	.593**	.702**	.614**	1	.799**
		.000	.000	.000	.000		.000
		32	32	32	32	32	32
Media general	N	.867**	.901**	.929**	.848**	.799**	1
		.000	.000	.000	.000	.000	
		32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Rol educativo = docentes



de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1. Las dimensiones tienen un nivel de medición "Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo" del mismo nivel de medición que la media general de la percepción de la calidad del servicio educativo universitario.

Se rechazaron las hipótesis particulares:

- La magnitud de la percepción de los docentes de la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella.
- La magnitud de la percepción de la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella.
- La magnitud de la percepción de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella.
- La magnitud de la percepción de la dimensión empatía de la calidad del servicio educativo universitario es satisfactoria, es decir que se está de acuerdo con ella. El rechazo se hace porque en todas ellas el promedio de la respuesta es alrededor de 3 de no estar Ni de Acuerdo ni en desacuerdo.

Las dimensiones subyacentes, latentes o empíricas, confirman que las percepciones de los sujetos están vinculadas a su entorno de vida cultural inmediato, es particular, específico y diferente, no generalizable y fluye constantemente, como sucede en los fenómenos de la naturaleza y de la cultura; sin embargo, la esencia de los indicadores en general se mantiene y resulta útil en la valoración de la calidad del servicio educativo universitario en general, tal como se reporta en la literatura en mediciones previas.

Para la evaluación de la percepción de los docentes, de la calidad del servicio educativo universitario, se utilizó el instrumento *servqualing*, cuya base teórica se apoya en el *servqual* de Parasuraman et al. (1988, 1991), considerando solo las percepciones y adaptada al contexto universitario.

Dado el índice de consistencia arrojado (alfa de Cronbach: 0.940) el instrumento usado se considera como fiable para medir la percepción de la calidad del servicio en los docentes. Basado en el análisis de factores realizado, previa determinación de la adecuación muestral, la calidad del servicio percibida por los docentes de las instituciones estudiadas puede dimensionarse en cinco factores: *Atención Em-pática, Respuesta Segura, Satisfacción Eficaz, Comunicación Eficaz y Confianza*, a diferencia de lo propuesto por Parasuraman et al. (1988, 1991), Mejías (2005) y García et al. (2005) en trabajos previos. Con alto nivel de significación, el instrumento presenta validez de contenido, de criterio y de concepto, por lo cual se puede usar para medir la calidad de servicio percibida por los PTC de otras instituciones con previa adaptación y adecuación a su idiosincrasia, en otras instituciones similares.

El instrumento sirvió para identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de implementación de modelos de gestión de la calidad por parte de la institución estudiada. Los resultados arrojados proveen a los directivos de información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro de la planificación estratégica entre otros planes de acción operativos.

Se confirmó la hipótesis general de que la percepción de la calidad del servicio educativo está relacionada con la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo de los PTC de licenciatura en la Facultad de Ciencias Humanas (FCH), campus Mexicali, de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el periodo escolar 2010-1.

Se rechazaron las hipótesis particulares de tener una percepción de acuerdo con la percepción de las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Las dimensiones subyacentes, latentes o empíricas: atención empática, respuesta segura, satisfacción eficaz, comunicación eficaz y confianza, confirman que las percepciones de los sujetos están vinculadas a su entorno de vida cultural inmediato; sin embargo, la esencia de los indicadores en general se mantiene y resulta útil en la valoración de la calidad del servicio educativo universitario desde la perspectiva de los PTC.

Se recomienda que en próximas investigaciones de la calidad del servicio educativo universitario se continúe con estudios de la percepción de los PTC, además de los estudiantes, porque son sujetos involucrados directamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje y puede complementar la evaluación hecha sobre la percepción de la calidad educativa. Con un enfoque multinivel es posible tener una percepción más completa que arroje una información objetiva para el análisis institucional y del entorno, llevados a cabo dentro del proceso de planificación estratégica en la institución educativa bajo estudio.

REFERENCIAS

Asubonteng, P.; McCleary, K.; & Swan, J. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *The Journal of Services Marketing*. Vol. 10 No. 6, 1996. Pp. 61-81.

Baldrige National Quality Program (2005). "Education criteria for performance Excellence". National Institute of standards and technology. Recuperado el 15 de julio de 2005, <http://asq.org/qualityprogress/topics>.

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

Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, CIEES (2005). *Marco general para los procesos de acreditación de programas académicos de nivel superior*, México: COPAES.

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

Díaz, D. (2003). *Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior*. (Documento de trabajo). Centro de Competitividad, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, p. 17, Perú. Recuperado el 26 de agosto de 2001, www.usat.edu.pe/competitividad/doctrabajos/dt013-servqual.pdf.

Duarte, L. (2000). *CALIDAD DE SERVICIO* (Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura). Recuperado el 4 de febrero de 2003, http://www.calidad.org/public/arti2000/0964484293_joselu.htm.

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

Evans, J. & Lindsay, W. (2000). *Administración y Control de la Calidad*. Cuarta Edición. México: Thomson Editores, S.A.

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

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

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



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

Lévy, J. & Varela, J. (2003). *Análisis Multivariante para las Ciencias Sociales*. Madrid: Pearson Educación.

López, M. & Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, Año 2, no. 3, pp.1-13.

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

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

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

Montaña, J.; Ramírez, E. & Ramírez, H. (2002). Evaluación de la Calidad de los servicios

públicos domiciliarios. *Revista Colombiana de Marketing*, Año 3, no. 5, Diciembre, 47-62 pp.

Norma Mexicana NMX-CC-023-IMNC-2004 (2004).

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1991). Repeatability and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, pp. 420-450.

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

Premio Nacional de Calidad: *Modelo Nacional para la Calidad Total*. 50 pp., México, 2005. Recuperado el 15 de julio de 2005, www.pnc.org.mx

Secretaría de Economía, México, (SE) (2011). Premio Nacional de Calidad, la Excelencia Organizacional de México. Recuperado el 10 de agosto de 2011, http://www.economia.gob.mx/swb/es/economia/p_cpyme_premio_nacional_de_calidad.

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