

# LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. CASO DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, UBICADA EN LA CIUDAD DE XALAPA, VERACRUZ, MÉXICO EN EL PERIODO OCTUBRE 2023 A ABRIL 2024

THE PERCEPTION OF SERVICE QUALITY IN HIGHER EDUCATION. THE CASE OF A PRIVATE UNIVERSITY LOCATED IN THE CITY OF XALAPA, VERACRUZ, MEXICO, FROM OCTOBER 2023 TO APRIL 2024

Jesús Escudero Macluf,<sup>1</sup> Luis Delfín Beltrán,<sup>2</sup> Carlos Hernández Rodríguez<sup>3</sup> y Raúl Manuel Arano Chávez<sup>4</sup>

**SUMARIO:** 1. Introducción, 2. Definición, 3. Metodología, 4. Resultados, 5. Conclusiones, 6. Recomendaciones, Referencias

## RESUMEN

Conocer el grado de satisfacción que tienen los consumidores del producto o servicio que se ofrece es un aspecto fundamental, ya que coadyuva para alcanzar el éxito de una organización, por lo cual para la alta dirección contar con información diagnóstica de este factor es muy importante para la toma de decisiones. El propósito principal de este estudio fue diagnosticar el nivel de percepción de la calidad en el servicio que experimentan los estudiantes que asisten a una universidad privada para obtener una licenciatura o ingeniería, para lo cual se aplicó una encuesta a una muestra de 334 alumnos. Los

## ABSTRACT

Knowing the level of satisfaction that consumers have with the product or service offered is a fundamental aspect since it contributes to achieving success in an organization, which is why for senior management to have diagnostic information on this factor is very important for decision making. The main purpose of this study was to estimate the level of perception of quality in the service experienced by students who attend a private university to obtain a bachelor's degree or engineering degree, for which a survey was applied to a sample of 334 students. The data obtained allowed us to conclude that the current level

1 Investigador del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana, México.

2 Investigador del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana, México.

3 Investigador del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana, México.

4 Investigador del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana, México.

datos obtenidos permitieron concluir que el nivel de percepción actual de los alumnos sobre la calidad del servicio que reciben de la universidad es bueno. También permitió concluir que la “antigüedad estudiantil” podría ser un factor influyente y que el género del informante no influye en la percepción del constructo.

**PALABRAS CLAVE:** calidad en el servicio, percepción de la calidad en el servicio, calidad en el servicio en instituciones de educación superior.

of perception of students on the quality of service that they have just received from the university is GOOD. It also allowed us to conclude that “student seniority” could be an influential factor and that the gender of the informant does not influence the perception of the construct.

**KEYWORDS:** service quality, perception of service quality, service quality in higher education institutions.

## 1. Introducción

### 1.1 La calidad en el servicio

Durante el periodo de los años cincuenta del siglo XX, el concepto que se tenía de la calidad era muy simple, ya que solamente se inspeccionaba el armado y se probaban los productos antes de su envío para el consumo, el concepto de calidad que se tenía señalaba que “la adecuación de un producto a su uso” (Evans, 1995).

Al llegar a la década de los años 80’s las empresas japonesas revolucionaron este concepto desarrollando teorías sobre la calidad total lo que contribuyó a una mejora sustancial en la eficiencia laboral, hecho que permitió su incorporación en la ciencia administrativa.

En los años 90, el fenómeno de la globalización y las nuevas tecnologías aumentaron la competencia en los mercados, impulsando la implementación

de Sistemas de Gestión de Calidad Total para mejorar la competitividad y la satisfacción del cliente.

William E. Deming es considerado el Padre de la Calidad, seguido por K. Ishikawa, Shigeo Shingo, P. Crosby, J. Moses Juran, Peter Senge, G. Taguchi y A. Feigenbaum, contribuyeron con estudios sobre producción, trabajo y control estadístico. Senge señala lo importante que es el conocimiento sobre el servicio y la atención al cliente que se genera en la realidad que experimentan las empresas. Denton, Cottle y Grönroos también son referentes en calidad de servicio y atención al cliente.

Davidow y Bro Uttal señalaron que la variabilidad en el desempeño del personal de contacto es una característica de los servicios que dificulta la precisión de la calidad. Correia y Miranda (2012) indicaron que la Calidad en el Servicio dentro de la educación superior debe incluir servicios

como bibliotecas y servicios académicos. Edison Jair D. y Yaneth Diosa Gómez (2014) revisaron conceptos y modelos para medir la percepción de Calidad en el Servicio en la educación superior. Carlos Hernández (2015) concluyó que el servicio y atención al cliente debe ser una cultura para lograr aceptación social y competitividad en las organizaciones educativas.

## 2. Definición

La Calidad del Servicio se refiere a la calidad percibida, es decir, "el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto" (Zeithaml, 1988). En términos de servicio, es "un juicio global o actitud relacionada con la superioridad del servicio" (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Fisher y Navarro (1994) definen el servicio como "el trabajo realizado para otras personas" y Kotler (1997) lo describe como "cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, esencialmente intangible y sin propiedad de bienes". Para este estudio, la calidad en el servicio se define como la percepción del usuario sobre el conjunto de actividades, beneficios y/o satisfactores que forman un producto o servicio en cuanto a su nivel de excelencia.

### 2.1. Dimensiones

La calidad en el servicio está integrada con elementos subjetivos y objetivos como Disponibilidad, Accesibilidad, Cortesía, Agilidad, Confianza, Competencia y Comunicabilidad. Las dimensiones más analizadas son atención, tiempo y actitud. Para el propósito de esta investigación, se consideraron cinco dimensiones (figura 1):

- Atención en el servicio: Son acciones enfocadas en mejorar la experiencia

del estudiante, resolviendo desafíos de manera inmediata y efectiva.

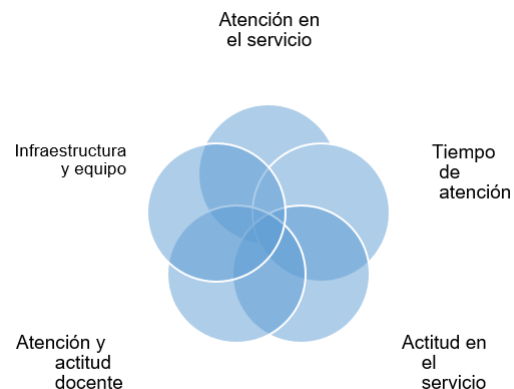
- Tiempo de atención: Factor determinante para la lealtad del estudiante, donde la rapidez y practicidad son cruciales.
- Actitud en el servicio: Se refiere a mantener la calma y construir relaciones sólidas con los estudiantes, mostrando autenticidad a través del comportamiento del personal.
- Atención y actitud de docentes: Percepción de los estudiantes sobre el comportamiento y desempeño de los académicos para lograr una formación integral.
- Infraestructura y equipamiento: Opinión de los estudiantes sobre el estado físico y confort de los inmuebles y el equipo utilizado en la universidad.

## 3. Metodología

### 3.1 Definición de la problemática

En una institución de educación superior, existen diversos factores que influyen en

Figura 1 Dimensiones de la calidad en el servicio de educación



la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo que reciben, ya sea excelente o deficiente. Se conocen situaciones generadas por los actores involucrados en el proceso educativo que inciden en esta percepción tales como: búsqueda de poder, faltas de respeto, enseñanza inadecuada o deficiente, ausentismo laboral, falta de control del grupo, favoritismo, acoso y conflictos interpersonales entre otros. Por parte de la administración escolar, problemas como burocracia, prepotencia, mal trato a los estudiantes, trámites administrativos lentos, ausencias del personal y tiempos limitados de atención al público que también afectan la calidad del servicio. En lo referente a los problemas con la infraestructura, aulas en mal estado o insuficientes, falta de limpieza, baños con deterioro, mala iluminación, estacionamiento insuficiente entre otros son comunes. Respecto al equipamiento se encuentra el mal estado del mobiliario, pintarrones desgastados, internet lento, intermitente o con poca cobertura, equipo de proyección insuficiente entre otros.

### 3.2 Pregunta de investigación

De acuerdo con lo descrito en la sección anterior, se formula la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es nivel de percepción de la calidad en el servicio de los alumnos que prevalece en una universidad privada de la ciudad de Xalapa, Veracruz, México?

### 3.3 Variable de estudio

Calidad en el Servicio

Definición conceptual: Es la percepción que tiene el usuario del conjunto de actividades,

beneficios o satisfactores que forman un producto o servicio en cuanto a su grado o nivel de excelencia.

Definición operacional: La percepción de la Calidad en el Servicio se midió con la aplicación de un cuestionario desarrollado por los investigadores participantes en esta investigación.

### 3.4 Objetivo general

Elaborar un diagnóstico del nivel de la percepción de la calidad en el servicio que tienen los estudiantes de una universidad privada ubicada en la ciudad de Xalapa, Veracruz, México en el periodo de Octubre 2023 a Mayo 2024.

### 3.5 Población

La población objetivo del estudio estuvo conformada por 1,493 estudiantes que cursan estudios de licenciatura/ingeniería en la modalidad escolarizada en una universidad privada en Xalapa, Veracruz, México, durante el año 2023.

### 3.6 Muestra

Plan de muestreo

Tamaño de muestra: La muestra estuvo conformada por 334 estudiantes activos en modalidad escolarizada la que se determinó con la fórmula de proporciones para poblaciones finitas.

Técnica de muestreo: Se empleó un muestreo aleatorio simple para garantizar representatividad dentro de la población estudiada.

### 3.7 Técnica e instrumento

La técnica de recolección de datos empleada en este estudio fue la encuesta.

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario diseñado específicamente para esta investigación.

### Descripción del cuestionario

El cuestionario utilizado para la recolección de datos constó de cincuenta ítems organizados en cuatro secciones. La primera sección incluyó los datos sociodemográficos generales del encuestado. La segunda sección se formó con 40 ítems (tabla 1) con cinco niveles de percepción (pésimo, malo, regular, bueno y excelente) como opciones de respuesta, destinados a estimar el nivel de percepción del encuestado sobre las siguientes dimensiones: a) la atención recibida, b) tiempo de espera y c) actitud de servicio. La tercera sección exploró la opinión del encuestado sobre

la atención y actitud de los docentes que les han impartido curso, con respuestas en un rango de 0 a 100% y la cuarta sección donde se estimó el nivel de percepción de la infraestructura y equipamiento de la institución.

Finalmente, se incluyó una pregunta opcional abierta sobre algún aspecto positivo o negativo relacionado con la calidad del servicio de la institución.

### 3.8 Validez del instrumento

Para verificar la validez, se envió por correo electrónico el instrumento a tres investigadores expertos externos al estudio. Una vez recibidas las respuestas de

Tabla 1 Total de ítems y nivel de medición por dimensión

Dimensión	Definición	Total de ítems	Nivel de medición
Atención Recibida	Acciones enfocadas en mejorar la experiencia del estudiante, resolviendo desafíos de manera inmediata y efectiva.	9	Intervalo (pésimo, malo, regular, bueno y excelente)
Tiempo de Espera	Determina si la organización atiende a los estudiantes en un periodo aceptable.	9	Intervalo (pésimo, malo, regular, bueno y excelente)
Actitud de servicio	Se refiere a mantener la tranquilidad en las interacciones y desarrollar relaciones sólidas con los estudiantes a través del comportamiento de los empleados.	9	Intervalo (pésimo, malo, regular, bueno y excelente)
Atención y Actitud de Docentes	Se refiere a la percepción personal de los estudiantes del producto o servicio obtienen del comportamiento, desempeño y motivación que la planta de académicos.	13	Razón (de 0 a 100%)
Infraestructura y equipamiento	Corresponde a la opinión de los estudiantes sobre el estado físico y el confort que ofrecen los inmuebles, el equipo y el mobiliario utilizados para el desarrollo las actividades académicas y administrativas de la institución.	6	Intervalo (pésimo, malo, regular, bueno y excelente)

los tres expertos, se analizaron y atendieron sus observaciones y sugerencias.

### 3.9 Confiabilidad del cuestionario

El instrumento se aplicó a 25 sujetos voluntarios que formaron el grupo piloto, posteriormente, se procesaron los datos y se utilizó el Alfa de Cronbach como estadístico de prueba, el cual arrojó un valor de 0.785, indicando que la consistencia interna del instrumento fue buena.

## 4. Resultados

### 4.1 Participantes por licenciatura/ingeniería

Con relación a la categorización por licenciatura, se presenta la siguiente gráfica y tabla en donde se puede apreciar que hubo una participación de informantes

pertenecientes a catorce carreras distintas que ofrecen la institución y que las licenciaturas con mayor participación en este estudio fueron la de Negocios Internacionales, seguida de Mercadotecnia y Psicología.

En cuanto al nivel de percepción de la calidad en el servicio categorizado por licenciatura, se puede observar que más de la mitad de los sujetos (57.9%) que cursan Diseño Gráfico y Comunicación Visual, y los pertenecientes a Ingeniería Civil (35.7%) la perciben de regular a mala, aunque también hay que destacar que las licenciaturas de mayor participación (Negocios Internacionales, Mercadotecnia y Psicología) reportaron percepciones preferentemente buenas y excelentes.

Gráfica 1 Participación de informantes por licenciatura/ingeniería

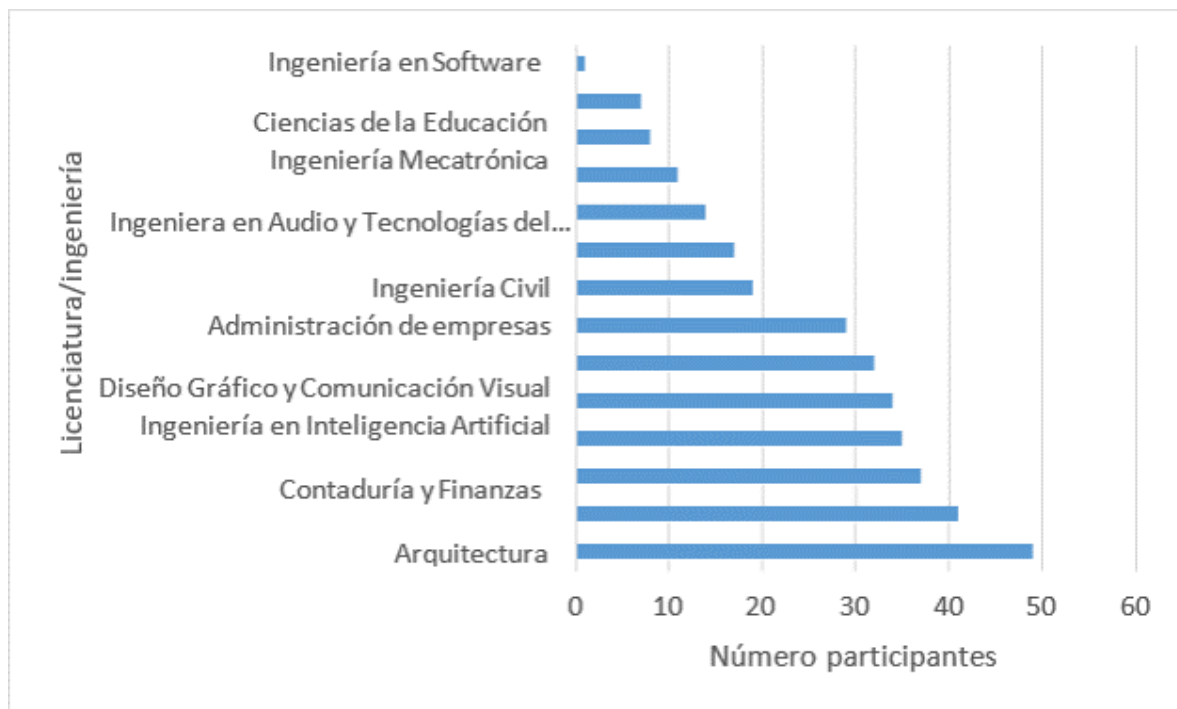


Tabla 2 Participación y nivel por licenciatura

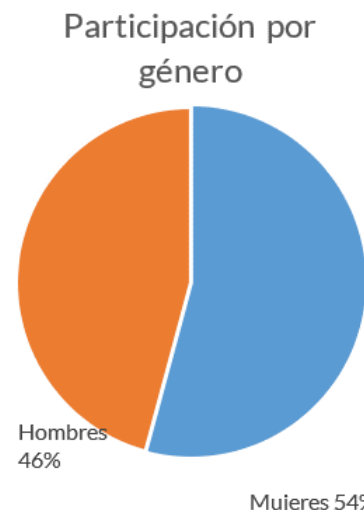
Licenciatura	Nivel de percepción				
	excelente	buena	regular	mala	pésima
Administración de Empresas	1	14	2	0	0
Arquitectura	1	23	8	2	0
Ciencias de la Educación	6	1	0	0	0
Contaduría y Finanzas	14	16	2	0	0
Derecho	6	25	4	0	0
Diseño Gráfico y Comunicación Visual	0	8	10	1	0
Ingeniería en Inteligencia Artificial	10	13	6	0	0
Ing. en Audio y Tecnologías del Sonido	1	8	2	0	0
Licenciatura	Nivel de percepción				
	excelente	buena	regular	mala	pésima
Ingeniería Civil	2	7	4	1	0
Ingeniería en Software	1	0	0	0	0
Ingeniería Mecatrónica	1	5	2	0	0
Mercadotecnia	13	19	9	0	0
Negocios Internacionales	7	32	10	0	0
Psicología	14	19	4	0	0
<b>Totales</b>	<b>77</b>	<b>190</b>	<b>63</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

Gráfica 2 Participación de informantes por género

#### 4.2 Género

En cuanto a la participación de los informantes por género, la siguiente grafica nos da evidencia que las mujeres prevalecieron ligeramente sobre los hombres lo que contribuyó a obtener un diagnóstico más equitativo.

En la siguiente tabla donde se muestra los niveles de percepción por género, se observa que entre las mujeres y los hombres, no existe diferencia significativa



ya que el 80.7% de las mujeres y el 79.1% de los hombres indicaron una percepción de buena a

excelente, además, también se puede ver que el 19.3% de las mujeres y el 20.9% de los hombres tuvieron una percepción de regular a pésima, lo que lleva a suponer que el género no es un factor influyente en la percepción de la calidad en el servicio.

En la siguiente tabla de doble entrada, se puede apreciar el nivel de percepción de la calidad en el servicio categorizado por el número de semestre y en donde se evidencia que la tercera parte de los sujetos (32.2%) que cursan el quinto semestre y la cuarta

parte (25.5%) de los que se encuentran en el séptimo semestre, la perciben de regular

Tabla 3 Niveles de percepción por género

Género	Nivel de percepción					Total
	excelente	buena	regular	mala	pésima	
Mujeres	47	99	32	3	0	181
Hombres	30	91	31	1	0	153
Totales	77	190	63	4	0	334

#### 4.3 Informantes por semestre

Con relación a la muestra de informantes clasificada por semestre, en la siguiente gráfica se puede apreciar que la prevaecía de los sujetos que cursan el primer y tercer semestres representan las dos terceras partes de la muestra.

a mala; lo que indica que los alumnos más antiguos son los más sensibles y exigentes en cuanto al servicio que han recibido de la institución durante su estancia, esto supone que entre más antigüedad “estudiantil” más sensibilidad en la percepción.

Gráfica 3 Participación de informantes por semestre

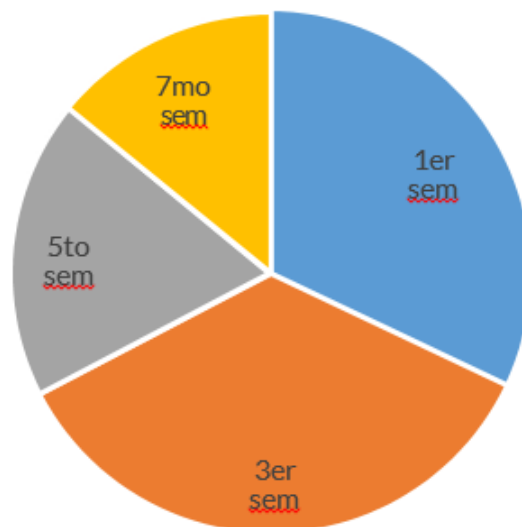




Tabla 4 Frecuencia absoluta de la percepción de la Calidad en el Servicio por semestre

Semestre	Nivel de percepción					Total
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésima	
1	36	58	13	0	0	107
3	22	74	21	1	0	118
5	9	33	18	2	0	62
7	10	25	11	1	0	47
<b>Totales</b>	<b>77</b>	<b>190</b>	<b>63</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>334</b>

#### 4.4 Resultados por dimensiones

A continuación, se presenta el análisis de la percepción de la calidad desglosado en sus dimensiones que la integran.

de la percepción que los informantes expresaron de la atención que reciben en las nueve áreas/departamentos de servicio de la universidad. La información se presenta ordenada del mayor al menor resultado obtenido según la frecuencia de las respuestas otorgadas por los

#### 4.5 Atención recibida

La siguiente tabla da cuenta del nivel

Tabla 5 Frecuencias por niveles y por áreas/departamentos de la atención recibida

Área/departamento	Nivel de percepción atención recibida				
	excelente	buena	regular	mala	pésima
Intendencia	210	88	29	3	4
Biblioteca	146	132	45	8	3
Departamento de Becas	143	119	53	12	7
Vigilancia	139	115	53	15	12
Dirección de Administración Escolar	107	151	63	8	5
Centro de cómputo, talleres o laboratorios	111	144	58	13	8
Coordinación de Titulación	87	163	77	4	3
Jefatura de Escuela	121	121	63	17	12
Dirección Académica	100	141	77	9	7

participantes de este estudio, bajo este criterio, el departamento de Intendencia y la Biblioteca son los que mejor atención ofrecen y las áreas peor calificadas corresponde a la Dirección Académica y a la Jefatura de Escuela.

#### 4.6 Tiempo de espera

En lo que respecta a la dimensión del tiempo de espera, en la siguiente tabla se presenta los resultados obtenidos en la encuesta, ordenados de mayor a menor puntaje y como se puede observar, las áreas de Intendencia y la Biblioteca maneja tiempos de espera en niveles excelente o bueno, caso contrario de las áreas de Jefatura de Carrera y de la Dirección Académica, donde poco más de la tercera parte de los informantes opinan que los tiempos de espera son de regulares a pésimos.

#### 4.7 Actitud de servicio

Con relación a la dimensión de actitud de

servicio experimentada por los alumnos participantes en el estudio, señalan que la biblioteca, el centro de cómputo, los talleres o laboratorios son las áreas donde se les atendió con una excelente o buena actitud y las áreas donde la actitud de servicio se percibió de regular a pésima fueron las correspondientes a la Dirección Académica y la Intendencia. Se destaca que el Departamento de jefatura de carrera y el de vigilancia fueron los que tuvieron la mayor frecuencia de opiniones malas y pésimas, no obstante, Intendencia fue la que obtuvo el puntaje más pequeño.

#### 4.8 Atención y servicio de los docentes

En la atención y servicio que ofrecen la planta docente de la Universidad, donde se incluyeron temas como la asistencia, respeto, gestión de clase, etc. la información se presenta ordenada del mayor al menor porcentaje de frecuencia obtenido según las

Tabla 6 Frecuencias por niveles y por áreas/departamentos del tiempo de espera

Área/departamento	Nivel de percepción tiempo de espera				
	excelente	bueno	regular	malo	pésimo
Intendencia	172	116	38	6	2
Biblioteca	133	143	50	5	3
Vigilancia	140	125	50	11	8
Departamento de Becas	118	136	55	18	7
Centro de cómputo, talleres o laboratorios	102	153	63	11	5
Dirección de Administración Escolar	95	158	64	14	3
Coordinación de Titulación	75	164	79	10	6
Jefatura de Escuela	92	125	79	24	14
Dirección Académica	59	160	96	11	8

respuestas otorgadas por los participantes de este estudio y en donde un valor alto del porcentaje indica una mejor percepción. La tabla está desglosada por niveles de

atención y servicio de los docentes (de excelente a pésima) nos dan evidencia que la asistencia a impartir clase, el respeto demostrado a los alumnos y la explicación de las reglas y políticas del curso fueron las que mejores calificaciones reportaron, no obstante, el generar motivación para la asistencia a clases, los criterios de imparcialidad y la retroalimentación de las tareas demostrados por los académicos son las características que se calificaron con menos puntuación. Aquí es de llamar la atención que la retroalimentación de las tareas haya sido calificada en niveles bajos puesto que es un aspecto muy importante y esencial en el proceso enseñanza-aprendizaje.

#### 4.9 Infraestructura y equipamiento

Con respecto al tema de la infraestructura y equipamiento que se ofrece la institución, la tabla 9 donde se señala el porcentaje de la frecuencia de cada nivel en cada uno de los aspectos preguntados a los informantes, nos indica que la ventilación de las aulas y el equipamiento de los salones de cómputo son los aspectos que más baja calificación obtuvieron, esto se confirma por los resultados obtenidos en el procesamiento y análisis practicado a la pregunta abierta planteada en el instrumento donde se hallaron opiniones de que existen salones donde se filtra olores desagradables del exterior y por lo tanto se pide mejorar la ventilación de los salones.

En la tabla 10 se muestran los porcentajes de frecuencia resultantes del nivel de percepción de la Calidad en el Servicio categorizados por cada una de las dimensiones o elementos que la integran,

Tabla 7 Frecuencias por áreas/departamentos y por niveles de la actitud de servicio

Área/departamento	Nivel de percepción actitud de servicio				
	excelente	buena	regular	mala	Pésima
Biblioteca	131	141	48	11	3
Centro de cómputo, talleres o laboratorios	114	151	58	10	1
Vigilancia	134	119	55	19	7
Dirección de Administración Escolar	106	151	60	13	4
Departamento de Becas	114	142	56	12	10
Coordinación de Titulación	92	171	57	10	4
Jefatura de Carrera	120	126	57	22	9
Dirección Académica	94	149	67	18	6
Intendencia	80	101	87	10	8

Tabla 8 Niveles de atención y servicio por características del docente

Característica del docente	Nivel de percepción				
	excelente	buena	regular	mala	pésima
Asistencia	88.9%	9.3%	0.9%	0.9%	0.0%
Respeto a los alumnos	88.6%	8.1%	1.5%	0.6%	1.2%
Explicación de las reglas y políticas del curso	82.0%	10.2%	4.8%	1.5%	1.5%
Respeto a los criterios de evaluación	78.1%	14.7%	4.8%	1.8%	0.6%
Cumplimiento de reglas y políticas establecidas	75.1%	18.0%	5.1%	0.6%	1.2%
Claridad en los criterios de evaluación	70.4%	19.2%	9.0%	0.3%	1.2%
Revisión de tareas	67.1%	21.9%	8.1%	1.8%	1.2%
Puntualidad	66.8%	22.2%	6.9%	3.3%	0.9%
Preparación y didáctica de impartición	60.5%	28.7%	7.2%	2.4%	1.2%
Promoción del pensamiento crítico, reflexivo y creativo	60.8%	24.0%	9.3%	3.6%	2.4%
Retroalimentación de las tareas	57.8%	27.2%	9.9%	3.3%	1.8%
Criterio de imparcialidad	63.2%	18.0%	6.0%	4.2%	8.7%
Genera motivación para la asistencia	48.8%	25.1%	14.7%	6.9%	4.5%

Tabla 9 Niveles de percepción de la infraestructura

Aspectos de infraestructura	Nivel de percepción				
	excelente	buena	Regular	mala	pésima
Limpieza en instalaciones	38.3%	34.7%	19.2%	6.0%	1.8%
Iluminación de salones	22.2%	43.4%	22.5%	7.8%	4.2%
Valoración general instalaciones	17.4%	41.0%	27.2%	10.2%	4.2%
Mobiliario de salones	13.8%	37.1%	33.5%	9.9%	5.7%
Equipamiento salones de cómputo	12.6%	34.7%	31.4%	9.3%	12.0%
Ventilación de salones	14.7%	28.1%	30.8%	12.6%	13.8%

Tabla 10 Niveles de percepción de la calidad en el servicio por dimensión

Dimensión	Niveles de percepción de la Calidad en el Servicio				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Atención y actitud de docentes	69.5%	24.0%	5.4%	0.9%	0.3%
Actitud de servicio	32.0%	49.4%	16.2%	2.4%	0.0%
Atención recibida	29.6%	52.7%	15.9%	1.8%	0.0%
Tiempo de espera	26.0%	53.6%	18.3%	1.5%	0.6%
Infraestructura y equipamiento	15.0%	45.2%	28.7%	8.7%	2.4%

como se puede apreciar, la atención y actitud de los docentes y la actitud de servicio fueron respectivamente las mejores valoradas según su puntaje total, lo que nos indica que la institución tiene una buena planta de docentes y un buen trato en general a los estudiantes, caso contrario la infraestructura y equipamiento, ya que fue la dimensión que reportó el menor puntaje total, esto lleva a inferir que las instalaciones y el equipo que se utiliza para dar el servicio a los alumnos, posiblemente está obsoleto o en mal estado.

#### 4.10 Resultado de la percepción general de la calidad en el servicio

En la tabla 11 se reporta el diagnóstico general de la calidad en el servicio percibida por los alumnos participantes en este estudio y donde se puede apreciar que el nivel calificado como “Bueno” es el que prevalece en poco más de la mitad de los encuestados, seguido por el nivel “Excelente” lo que lleva a deducir de acuerdo a las cifras reportadas que de cada

Tabla 11 Diagnóstico global de la calidad en el servicio

Frecuencias de la calidad de servicio total		
Nivel	Frecuencia	Frecuencia relativa
Excelente	77	23.1%
Bueno	190	56.9%
Regular	63	18.9%
Malo	4	1.2%
Pésimo	0	0.0%

cinco estudiantes, uno la percibe de regular a pésima y cuatro como buena o excelente.

#### 4.11 Análisis de la pregunta abierta

En el análisis de las opiniones expresadas en la pregunta abierta del instrumento “¿Tiene algún comentario adicional sobre la calidad de la atención y servicio de la Universidad en general?”. Las respuestas fueron procesadas con la técnica conocida como análisis de contenido dando como resultado la siguiente tabla de códigos:

El resultado del análisis evidenció que el servicio de internet que se ofrece por parte de la institución, no cubre la necesidad que tienen los estudiantes por este recurso, seguido por la percepción de la mala higiene en la cafetería y el insuficiente equipamiento de ventilación y el mal estado del mobiliario de las aulas.

Con el total de códigos obtenidos en la codificación ingenua, se llevó a cabo la codificación axial la cual genero la tabla

Tabla 12 Frecuencia de los códigos de la pregunta abierta sobre la calidad en el servicio

Sec.	Código	Frec. de opiniones	% total de opiniones
1	Internet lento o insuficiente cobertura	71	42.8%
2	Higiene en cafetería	6	3.6%
3	Equipamiento aula ventilación	5	3.0%
4	Equipamiento aulas mobiliario	5	3.0%
5	Inconformidad con jefe de carrera arquitectura	6	3.6%
6	Aumentar espacios esparcimiento	4	2.4%
7	Ampliar capacidad cafetería	3	1.8%
8	Atender las quejas sobre docentes	3	1.8%
9	Mejorar la limpieza baños	3	1.8%
10	Mejorar la limpieza general	3	1.8%
11	Problema con docente ofensivo e irrespetuoso	5	3.0%
12	Mejorar actitud servicio en general	2	1.2%
13	Mejorar calidad docente	2	1.2%
14	Mejorar equipamiento aula aire acondicionado	2	1.2%
15	Aumentar espacio de estacionamiento	2	1.2%
16	Fumigación general	2	1.2%
17	Inconformidad con visitar obras reales	2	1.2%
18	Precios altos en la cafetería	2	1.2%
19	Problema con docente de diseño arquitectónico	2	1.2%
20	Actitud prepotente de administrativos	1	0.6%
21	Actitud prepotente de directivos	1	0.6%
22	Actitud prepotente de algunos docentes	1	0.6%
23	Mejorar actitud servicio vigilancia	1	0.6%
24	Apoyo a docentes para actividades jefes de carrera	1	0.6%

Sec.	Código	Frec. de opiniones	% total de opiniones
25	Atención en el servicio directores de Tesis	1	0.6%
26	Atención en el servicio necesidades estudiantes	1	0.6%
27	atención recibida jefes carrera	1	0.6%
28	controles de clima en salones	1	0.6%
29	equipamiento aulas cortina	1	0.6%
30	equipamiento aulas en general	1	0.6%
31	Equipamiento aulas mobiliario incomodo	1	0.6%
32	Equipamiento computo equipo mala calidad	1	0.6%
33	Equipamiento computo mal estado	1	0.6%
34	Equipamiento computo más equipos	1	0.6%
35	Equipamiento ingeniería audio	1	0.6%
36	Falta congruencia institucional entre ofrecimiento y realidad	1	0.6%
37	falta de iniciativa para proyectos prácticos	1	0.6%
38	favoritismo deportivo (futbol)	1	0.6%
39	inconformidad con docentes	1	0.6%
40	infraestructura en general	1	0.6%
41	instalar bebederos	1	0.6%
42	Lucro excesivo en general de la Universidad	1	0.6%
43	maestros no respetan tiempo de receso	1	0.6%
44	mantenimiento de aulas	1	0.6%
45	mantenimiento en general	1	0.6%
46	más actividades estudiantiles relevantes	1	0.6%
47	mejorar atención alumnos a distancia	1	0.6%
48	mejorar instalaciones deportivas	1	0.6%
49	motivación maestro	1	0.6%
50	no justifican inasistencias	1	0.6%
51	problema con docente de bioética	1	0.6%
52	tiempo espera en general	1	0.6%
53	Tiempo respuesta procesos administrativos	1	0.6%
54	tomar en cuenta bienestar de alumnos	1	0.6%
55	tomar en cuenta opinión de alumnos	1	0.6%
	<b>Total de opiniones</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

que a continuación se presenta y en donde se observa que el recurso de cómputo es el que más críticas y/o sugerencias recibió por parte de los participantes, siendo la mala cobertura y velocidad de internet y la obsolescencia de los equipos de cómputo los asuntos que prevalecieron, seguidos de las opiniones que critican a los jefes de carrera que en la mayoría de éstas, sugieren mejorar la actitud de servicio y

trato de algunos titulares y las actividades extracurriculares como visitas de campo.

por consiguiente se aceptó la hipótesis planteada en este estudio.

- Los resultados mostraron que los

Tabla 13 Tabla de frecuencia de opinión sobre los recursos de la universidad

Recurso	Frecuencia	Frecuencia relativa
Cómputo	74	44.6%
Jefes de carrera	21	12.7%
Aulas	16	9.6%
Docentes	13	7.8%
Cafetería	11	6.6%
Infraestructura	10	6.0%
Limpieza	6	3.6%
Administración	5	3.0%
Rectoría	4	2.4%
Administrativos	3	1.8%
Talleres	1	0.6%
Titulación	1	0.6%
Vigilantes	1	0.6%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

## 5. Conclusiones

- La evidencia empírica obtenida en este estudio diagnóstico, indica que el nivel general de calidad en el servicio percibido por los estudiantes de una universidad privada en Xalapa, Veracruz, México, durante el periodo de octubre 2023 a mayo 2024, es BUENO,

estudiantes de los últimos semestres de licenciatura son los más sensibles y exigentes respecto al servicio recibido, lo que sugiere que la “antigüedad estudiantil” influye en la percepción de la calidad en el servicio.

- En cuanto al género, los resultados revelan que no hay una diferencia significativa en la percepción de la



Calidad en el Servicio entre mujeres y hombres, por lo que se concluyó que el género no fue un factor influyente en el nivel de percepción.

- Respecto a la edad de los informantes, el análisis sugiere que la edad de los estudiantes no influye en el nivel de percepción de la Calidad en el Servicio.
- En cuanto a la infraestructura y equipamiento utilizados para brindar el servicio educativo, la evidencia indica que este aspecto influye de manera importante en la percepción de la Calidad en el Servicio por parte de los estudiantes.

## 6.Recomendaciones

En relación con los académicos que imparten clases, la evidencia sugiere que la institución cuenta con un buen cuerpo docente. Sin embargo, se recomienda revisar detalladamente los resultados de este aspecto, ya que es uno de los recursos más importante en el proceso educativo.

Se recomienda hacer una revisión exhaustiva de los salones y el equipo tecnológico principalmente el de cómputo cada fin de semestre para planear y programar el mantenimiento requerido y actualizar el equipo.

Se sugiere replicar este estudio en otra institución de educación superior privada con el fin de aportar información importante para seguir mejorando el instrumento utilizado para estimar el nivel de percepción de la Calidad en el Servicio en este tipo de organizaciones.

## Referencias

- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (2008). *Estadística para administración y economía*. Cengage Learning Editores.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. Panorama Editorial.
- Correia, S. M., & Miranda, F. (2012). DUAQUAL: calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Cuadernos de Gestión*.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill.
- Díaz Mata, A. (2012). *Estadística aplicada a la administración y economía*. McGraw-Hill.
- Duque, E. J., & Diossa, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad en el servicio: una mirada desde la educación superior. *Suma de Negocios*, 5(12).
- Fisher, L., & Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercados (3.<sup>a</sup> ed.). *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Gutiérrez Broncano, S., & Rubio Andrés, M. (2009). El factor humano en los sistemas de gestión de calidad en el servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas. *Cuadernos de Turismo*, 23, 129-147. Universidad de Murcia. <https://doi.org/10.6018/turismo.23.78571>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Editorial Norma.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. McGraw-Hill.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y prácticas*. McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
- Mauch, P. (2014). *Administración de la calidad: teoría y aplicaciones*. Trillas.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.