



Conciencia Tecnológica  
ISSN: 1405-5597  
contec@mail.ita.mx  
Instituto Tecnológico de Aguascalientes  
México

## Análisis de la Calidad del Servicio en Control Escolar de una IES

---

**Olvera-García, Karla Fernanda; Castillo-Corral, Daniel**  
**Análisis de la Calidad del Servicio en Control Escolar de una IES**  
Conciencia Tecnológica, núm. 60, 2020  
Instituto Tecnológico de Aguascalientes, México  
**Disponible en:** <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715007>

# Análisis de la Calidad del Servicio en Control Escolar de una IES

*Analysis of the Quality of Service in School Control of an IES*

Karla Fernanda Olvera-García

karlaolveragarcia26@gmail.com

Tecnológico Nacional de México, México

Daniel Castillo-Corral

Tecnológico Nacional de México, México

**Resumen:** El presente artículo, producto de investigación, tiene como objetivo el análisis de la calidad del servicio en el Departamento de Control Escolar de una Institución de Educación Superior Privada en la ciudad Aguascalientes (Institución que solicitó anonimato para esta investigación). Surge de la necesidad de evaluar la *Calidad del Servicio* esperado y el recibido que brinda a sus clientes. Se diseñó un instrumento basado en el modelo SERVQUAL, que permitió evaluar la calidad del servicio a través de las dimensiones que maneja: *Aspecto, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Profesionalidad y Empatía*. La investigación tiene un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y es transversal ya que se realizó en los meses de abril a junio de 2020; la muestra es intencionada y consta de 303 estudiantes. Los resultados presentan cómo se percibe una baja calidad del servicio, ya que, en la prestación de este, se vislumbran deficiencias, aspectos que convierten a la experiencia negativa. Se concluye que la calidad del servicio depende del cliente, puesto que se basa en sus exigencias y experiencias para la satisfacción del mismo, por lo que la Institución debe adecuar sus procesos a la hora de brindar un servicio.

**Palabras clave:** Calidad del Servicio, SERVQUAL, Departamento de Control Escolar, Institución de Educación Superior.

**Abstract:** This article, a research product, aims to analyze the quality of service in the School Control Department of a Private Higher Education Institution in the city of Aguascalientes (Institution that requested anonymity for this research). It arises from the need to evaluate the Quality of the expected and received Service that it offers to its clients. An instrument based on the SERVQUAL model was designed, which allowed to evaluate the quality of the service through the dimensions it handles: Appearance, Reliability, Response Capacity, Professionalism and Empathy. The research has a quantitative approach with a descriptive scope and is transversal since it was carried out from April to June 2020; the sample is intentional and consists of 303 students. The results show how a low quality of service is perceived, since, in the provision of this, deficiencies are seen, aspects that turn the experience negative. It is concluded that the quality of the service depends on the client, since it is based on their demands and experiences for the satisfaction of the same one, reason why the Institution must adapt its processes at the time of offering a service.

**Keywords:** Quality of Service, SERVQUAL, school control department, Higher Education Institution.

## Introducción

Con el paso del tiempo, la demanda que hay en las Instituciones de Educación Superior (IES) es mayor debido a las crecientes necesidades

Conciencia Tecnológica, núm. 60, 2020

Instituto Tecnológico de Aguascalientes,  
México

Recepción: 24 Agosto 2020

Aprobación: 11 Diciembre 2020

Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715007>

que existen en el mercado, como cumplir con el nivel educativo, condiciones aptas para la capacidad de estudiantes, planes de estudio y su pertinencia, docentes con perfil idóneo, y adaptación a nuevos modelos educativos, entre otras.

Este nivel académico ha ido presentando modificaciones gracias a fenómenos como la globalización y la evolución tecnológica; es por ello que un gran reto que enfrentan las instituciones educativas de este nivel, es adaptarse a todos estos cambios y estar en constante actualización.

Las necesidades de los clientes se modifican todos los días, ya que dependen del entorno en el que se desenvuelven; se habla de un ambiente con un gran índice de competitividad pues el número de instituciones en todo el país va aumentando, y conforme pasa el tiempo se han ido enfocando en un factor principal y que es indispensable: la calidad del servicio.

Por otra parte, los clientes consideran a la calidad del servicio como un requisito indispensable para poder satisfacer sus necesidades, de manera que, antes, los clientes se adaptaban a lo que se les ofrecía, a comparación con la actualidad en que las organizaciones deben de satisfacerlas; en caso de no cumplir, implica un gran riesgo puesto que baja el nivel de competitividad de la institución con respecto a otras que ofrecen el mismo servicio en el mercado.

En esta investigación se realiza un acercamiento a la problemática que se presenta a la hora de brindar un servicio de calidad en instituciones de educación superior, ya que, en varias ocasiones, el servicio que se espera, no es el mismo que se recibe. Es por ello, que este estudio que se reporta tuvo como objetivo analizar la percepción de los clientes respecto al servicio que brinda el Departamento de Control Escolar por parte de una institución de educación superior privada.

## Fundamentos teóricos

### *Calidad del servicio*

En un mundo globalizado el término de calidad se ha vuelto una necesidad que debe estar presente en todo ámbito; ha cobrado gran popularidad en estos últimos años, por ende, muchas organizaciones han decidido implementarlo en sus procesos.

Uno de los pioneros en el término de calidad fue Ishikawa [1] que, de manera sintetizada, se refiere a todo lo que involucra el producto, específicamente hablando, la calidad es la del trabajo, del servicio, de la información, de proceso, de la gente, del sistema, de la compañía, y de objetivos, por mencionar algunos.

Años más tarde, Alfaro-Calderón [2] entiende por calidad a la totalidad de rasgos y características presentes en productos o servicios que mantienen la habilidad para la satisfacción de las necesidades que se establecen, tanto de manera implícita como explícita.

Se entiende que la calidad es un conjunto de características que están de manera presente, ya sea en un producto o servicio, y que permite satisfacer las necesidades del cliente provocando una satisfacción en el mismo.

Es claro que las organizaciones han podido establecer métricas para evaluar la calidad de los productos con técnicas y herramientas de precisión, pero al momento de evaluar un servicio, se presentan dificultades, ya que las personas que lo proporcionan, responden a la dinámica humana caracterizada por los juicios de valor, los cuales, son de carácter subjetivo y no permiten tener un tipo de medida para aplicar un servicio bajo un estándar.

El término de servicio tiene diferentes conceptualizaciones. Cowell [3] considera que el concepto de servicio es la definición de todos los beneficios generales que otorga la empresa, pero basado en los beneficios percibidos por los clientes.

En otras palabras, para Duque-Oliva [4] el término referido, es entendido como la forma de realizar un trabajo o una actividad; o incluso, los mismos beneficios que producen una satisfacción a los consumidores

Un servicio según Cantú [5] se refiere a una actividad en específico o a su conjunto de actividades de naturaleza intangible la mayor parte del tiempo, y se lleva a cabo a través de la interacción entre el cliente y el empleado, incluso, con las instalaciones físicas del servicio, con el fin de poder satisfacer los deseos o necesidades de usuarios.

Se puede definir que un servicio es un acto que lo lleva a cabo una persona o empresa para el beneficio de alguna otra.

Entonces, la calidad del servicio según Parasuraman, Zeithaml y Berry [6], significa un juicio global o actitud, relacionada con la superioridad del servicio contando con tres características fundamentales; uno, es la intangibilidad, que no son objetos sino resultados; dos, la heterogeneidad, que puede variar de acuerdo a la persona o el tiempo en que se presta, y, por último, la inseparabilidad, la producción y el consumo son actividades que no se pueden separar, porque una necesita de la otra.

Por otra parte, Nishizawa [7] dice que la calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso donde se evalúa la comparación que tiene el consumidor de sus expectativas contra sus percepciones. En otras palabras, la medición de la variable es a través de la diferenciación entre el servicio esperado por el cliente y el que recibe por parte de la empresa.

A lo largo del tiempo se han creado varios modelos que permiten evaluar la calidad que tiene un servicio y son los que se utilizan con mayor frecuencia.

Los mismos autores pioneros del término en cuestión [6] diseñaron una herramienta que lleva por nombre SERVQUAL y que permite medir la calidad del servicio; asimismo, ayuda a revelar las diferentes brechas que existen entre las expectativas como la percepción real que tiene el cliente sobre el servicio que se ofrece.

En dicho modelo el cliente califica sus expectativas y la percepción real acerca de 22 afirmaciones sobre algunos aspectos concretos para después valorar cada una de las dimensiones y determinar su importancia. De esta

manera, se puede comprobar si hay diferencia alguna con las expectativas y la percepción real. Las dimensiones que engloba son:

- Aspecto. Apariencia sobre instalaciones, mobiliario, personal y materiales.
- Fiabilidad. Capacidad para realizar el servicio con garantía y precisión.
- Capacidad de Respuesta. Disposición para ayuda oportuna a clientes.
- Profesionalidad. Conocimientos y amabilidad de los empleados, capacidad de transmitir confianza y seguridad.
- Empatía. Ofrecer un servicio individualizado y atento al cliente.

En el modelo mencionado, también se analiza una serie de brechas o deficiencias que pueden ocurrir dentro de las organizaciones y llegan a ser un impedimento al momento de ofrecer un servicio. Se clasifican en:

**Brecha 1.** Discrepancia entre las expectativas de los clientes y percepciones de los directivos respecto a dichas expectativas.

**Brecha 2.** Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de la calidad del servicio.

**Brecha 3.** Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y el servicio que se ofrece.

**Brecha 4.** Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación que hay con los clientes.

**Brecha 5.** Discrepancia entre el servicio esperado y el servicio percibido.

En sí, el modelo SERVQUAL, es un instrumento diseñado con el fin de poder identificar cuáles son las deficiencias o brechas que se presentan a la hora de evaluar la calidad del servicio a través de cinco dimensiones, las cuales se conforman con afirmaciones sobre los aspectos más comunes, en los cuales, los clientes evalúan cómo es la calidad del servicio que la empresa ofrece.

Para Casino [8], este modelo propuesto se ha vuelto un punto de referencia que se ve obligado en el estudio y en la gestión de las organizaciones.

El satisfacer al cliente en cuanto a la calidad del servicio, se refiere a cerrar la brecha existente, y eliminar el espacio que hay entre las percepciones y expectativas; de este modo, se tiene una visión amplia que ayuda a comprender sobre las expectativas que los clientes tienen con respecto al servicio. Sirve como un instrumento de mejora, ya que pretende facilitar el poner en marcha un plan de acción que ayude a mejorar la calidad.

## Materiales y métodos

La presente investigación utiliza el enfoque cuantitativo y su diseño es no experimental; su división temporal es el que corresponde al transversal ya que el levantamiento de datos se realizó en los meses de abril a junio del año 2020; su alcance es descriptivo. El estudio fue dirigido exclusivamente al servicio que ofrece el Departamento de Control Escolar por ser un

área fundamental dentro de la institución. Dicho departamento es el encargado de la estructuración de los planes y programas de estudio, así como de brindar y generar la información sobre la situación escolar de cada alumno; asimismo, es el que tiene mayor contacto con los estudiantes.

Entre las actividades que realiza el personal del departamento en cuestión, están la generación de trámites como inscripción, reinscripción, expedientes (tanto de alumnos como profesores), listados, actas de exámenes (parciales, finales, extraordinarios, de regularización) emitir constancias, boletas, certificados, realizar los trámites de servicio social y prácticas, altas y bajas (temporales y definitivas) así como llevar a cabo el proceso de titulación y darle seguimiento a los alumnos egresados, por mencionar algunos.

Por lo anterior, se definió la brecha entre la calidad del servicio esperado contra el servicio percibido para analizar las actividades descritas y la forma como se llevan a cabo con los alumnos. Con base en lo anterior, se generó un cuestionario con 35 reactivos divididos en dos partes; la primera se conforma de 8 ítems en donde se encuentran los datos demográficos del informante clave como el género, edad, carrera, estado de aprobación de materias, estado civil, estado laboral, domicilio y frecuencia de visitas al departamento que se analiza.

Mientras que, en la segunda parte, son 26 reactivos divididos en 5 dimensiones con las que se mide la calidad del servicio: Aspecto (5 Ítems), Fiabilidad (6 Ítems), Capacidad de Respuesta (5 Ítems), Profesionalidad (5 Ítems) y Empatía (5 Ítems). Cada uno de estos ítems fue calificado con una escala tipo Likert de 5 puntos, siendo 1 totalmente en desacuerdo hasta 5 que es totalmente de acuerdo.

Adicionalmente, se agregó una tabla donde se solicita al informante clave que pondere a cada una de las cinco dimensiones según la importancia que el respondiente perciba, dando un total de 100 puntos.

Los actores que intervinieron en el estudio fueron estudiantes de las carreras de Licenciatura en Administración de Empresas, Derecho, Psicología Clínica, Psicopedagogía, Diseño de Animación Digital, Fisioterapia, Enfermería e Ingeniería en Arquitectura; esto, con el objetivo de obtener una mayor información sobre la percepción de la calidad del servicio.

La población que se analizó estuvo conformada por 1427 estudiantes registrados en su matrícula, que son los que reciben atención por parte del Departamento de Control Escolar. Para la aplicación de cuestionarios en la recolección de datos, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple a los estudiantes de quinto, séptimo y noveno grado, tanto del sistema cuatrimestral como semestral, según sus respectivos planes de estudio que dicta la Institución. La muestra constó de 303 estudiantes.

Una vez obtenida la información de los cuestionarios, se procedió al vaciado, concentrado y almacenamiento de datos en el programa Microsoft Excel versión 2013, de donde se extrajeron posteriormente para su tratamiento en el programa estadístico *Statistical Package Social Sciences* (SPSS) versión 21.

Con dicho programa se analizó la confiabilidad de los reactivos obtenidos con lo que se midió a la variable, pudiendo comprobar la relación significativa que existen entre las dimensiones, dando un resultado “.703” aceptable, según el Alpha de Cronbach.

### Resultados y discusión

Ander [9] considera y define al término de confiabilidad como una exactitud que posee un instrumento para medir lo que se pretende medir.

Por su parte, Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio [10] explica que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.

En las Tablas 1 y 2 se observa la confiabilidad de cada dimensión con el coeficiente Alpha de Cronbach, para la variable de *calidad de servicio actual y necesaria*, en la cual aparece la cantidad de ítems utilizados en cada una mostrando los coeficientes obtenidos, y que, de acuerdo con varios autores, se acepta que hay una confiabilidad alta, por lo que no se tuvo que eliminar ningún ítem para aumentar dicho resultado.

**Tabla 1.**  
Confiabilidad de la variable Calidad del Servicio Actual.

Dimensión	Ítems	Alpha de Cronbach
Aspecto	5	.877
Fiabilidad	6	.939
Capacidad de Respuesta	5	.940
Profesionalidad	5	.953
Empatía	5	.933

**Tabla 2.**  
Confiabilidad de la variable Calidad del Servicio Necesaria.

Dimensión	Ítems	Alpha de Cronbach
Aspecto	5	.852
Fiabilidad	6	.922
Capacidad de Respuesta	5	.915
Profesionalidad	5	.949
Empatía	5	.953

El coeficiente que obtuvo la variable de *calidad del servicio actual* fue de 0.954, mientras que para la variable de *calidad de servicio necesaria* resultó .949.

Se describe la distribución del porcentaje actual y el necesario, la cual muestra los resultados arrojados por los cuestionarios aplicados a los estudiantes de quinto, séptimo y noveno semestre.

El resultado de la calidad de la dimensión de *Aspecto* por parte del Departamento de Control Escolar, se muestra en la Tabla 3, en donde se evidencia que con el 38.6% los informantes clave están de acuerdo con la calidad que tiene actualmente contra un 46.9% de la calidad de aspecto necesario, lo cual quiere decir que hay una brecha del 8.3%.

**Tabla 3.**  
Calidad de la dimensión de Aspecto.

Escala Tipo Likert	Porcentajes	
	Actual	Necesario
Totalmente en desacuerdo	10.6	.0
En desacuerdo	20.1	.7
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	27.7	6.6
De acuerdo	<b>38.6</b>	<b>46.9</b>
Totalmente de Acuerdo	3.0	45.9

El resultado de la calidad de la dimensión de *Fiabilidad*, se observa en la Tabla 4, en donde si bien los estudiantes están de acuerdo que hay una calidad existente con un 34.0% sí se ocupa de aplicar una serie de estrategias para alcanzar al 47.2% que consideran totalmente deben de tener, ya que la diferencia entre la actual y la necesaria de estas dos escalas, es de un 13.5%.

**Tabla 4.**  
Calidad de la dimensión de Fiabilidad.

Escala Tipo Likert	Porcentajes	
	Actual	Necesaria
Totalmente en desacuerdo	15.5	.0
En desacuerdo	<b>34.0</b>	2.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	13.2	5.3
De acuerdo	33.7	45.5
Totalmente de Acuerdo	3.6	<b>47.2</b>

En cuanto a los resultados de la calidad de la dimensión de *Capacidad de Respuesta*, los estudiantes están en desacuerdo con que el Departamento de Control Escolar cuenta con una calidad actual según el 34.3%, contra un 46.2% que está de acuerdo en que debería de contar con la calidad necesaria en los ítems mencionados en el cuestionario. (Ver Tabla 5).

**Tabla 5.**  
Calidad de la dimensión de Capacidad de Respuesta.

Escala Tipo Likert	Porcentajes	
	Capacidad de Respuesta	
	Actual	Necesaria
Totalmente en desacuerdo	13.5	.3
En desacuerdo	<b>34.3</b>	2.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16.5	5.6
De acuerdo	32.7	<b>46.2</b>
Totalmente de Acuerdo	3.0	45.9

En la Tabla 6, se muestran los resultados de la calidad de la dimensión de *Profesionalidad*, la cual presenta una diferencia, puesto que un 34.3% considera que no están de acuerdo con la calidad actual que se brinda, sin embargo, el 49.8% están totalmente de acuerdo en que es la calidad necesaria que se ocupa, existiendo una diferencia de 15.5%.

**Tabla 6.**  
Calidad de la dimensión de Profesionalidad.

Escala Tipo Likert	Porcentajes	
	Profesionalidad	
	Actual	Necesaria
Totalmente en desacuerdo	14.2	1.0
En desacuerdo	<b>34.3</b>	1.7
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	13.5	5.9
De acuerdo	34.0	41.6
Totalmente de Acuerdo	4.0	<b>49.8</b>

La Tabla 7, da evidencia de los resultados de la calidad de la dimensión de *Empatía* por parte del Departamento de Control Escolar, donde los informantes clave están de acuerdo con la calidad existente, tanto en la actual (35.6%) como en la necesaria (45.5%).

**Tabla 7.**  
Calidad de la dimensión de Empatía.

Escala Tipo Likert	Porcentajes	
	Empatía	
	Actual	Necesaria
Totalmente en desacuerdo	14.5	2.0
En desacuerdo	25.1	2.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	20.5	5.6
De acuerdo	<b>35.6</b>	<b>45.5</b>
Totalmente de Acuerdo	4.3	44.9

Como el objetivo de esta investigación es analizar la brecha existente entre la calidad actual y necesaria que brinda el Departamento de Control Escolar, al utilizar el índice de calidad, como se muestra en la Tabla 8, permite mostrar lo que los informantes clave perciben como calidad a través de la media de la brecha y el promedio de las ponderaciones asignadas a cada dimensión.

**Tabla 8.**  
Resultado del Índice de Calidad del Servicio.

Dimensiones de la Calidad del Servicio	Media de la Brecha	Promedio de Ponderaciones individuales	Índice de Calidad
Aspecto	0.083	0.1861	0.0154463
Fiabilidad	0.135	0.2102	<b>0.028377</b>
Capacidad de Respuesta	-0.0119	0.2050	-0.024395
Profesionalidad	-0.155	0.2096	<b>-0.032488</b>
Empatía	-0.099	0.1891	-0.0187209
<b>Total</b>	<b>-0.155</b>	<b>1.0000</b>	<b>-0.0317806</b>

Se dan como resultados dos casos positivos y tres negativos, siendo la dimensión *Fiabilidad* con el puntaje más alto de 0.28377 (28.37%) y la dimensión de *Profesionalidad* con el valor más bajo de -0.032488 (-3.24%). Estos resultados indican que es necesario aumentar la calidad en el servicio que el departamento en cuestión brinda, porque no se cumplen con las expectativas de los estudiantes; se requiere trabajar con estrategias que ayuden a elevar dicha calidad en los servicios que se prestan.

## Conclusiones

El desarrollo de este trabajo no solo aporta información del tema en cuestión referente a la institución de educación superior que fue objeto del presente estudio, contribuye además para la rama de las ciencias sociales, y puede ser utilizado como una herramienta para conocer de una manera detallada cómo es la *Calidad del Servicio*, no sólo en alguno de los Departamentos de Control Escolar de otras instituciones que ofrecen servicios educativos en Aguascalientes, sino que también, en el que se requiera de cualquier empresa y/o área de la organización que pueda ser objeto de estudio.

La información obtenida sobre el análisis de la *Calidad del Servicio*, a través del instrumento de investigación aplicado, resultó conveniente para la institución, puesto que los resultados obtenidos y ya comentados, le implica a la organización mejorar los aspectos que fueron evaluados por las dimensiones y que tienen una gran relevancia para los estudiantes que fueron encuestados, como la *Capacidad de Respuesta*, *Profesionalidad* y *Empatía*. Dichos aspectos, constituyen el área de oportunidad detectada para que se implemente una mejora; se diseñen planes de acción, así como una serie de estrategias que se consideren pertinentes y viables para aumentar el nivel de calidad.

En su mayoría, las expectativas de los estudiantes son más altas que las percepciones que tienen, por lo que se desprenden las brechas entre unas y otras, interpretándose como que el Departamento de Control Escolar, no está alcanzando los niveles de calidad requeridos.

Esta situación ha llevado a que el puntaje asociado con las expectativas vaya disminuyendo a lo largo del tiempo, perjudicando la percepción que se tiene sobre el departamento y, por ende, de la Institución.

Una de las sugerencias, es la sensibilización sobre la calidad del servicio al personal que labora en el Departamento de Control Escolar, que pueda implementarse a través de un plan de formación y capacitación, al igual que un manual en el cual se especifiquen los procesos y la lista de servicios que ofrecen.

En el plan formativo y de capacitación, hace referencia a la formación que debe de tener el personal, tanto aptitudes como actitudes. Al ser un departamento que tiene contacto con los usuarios, debe de garantizar un buen trato, comprender y cumplir con las necesidades de los estudiantes, así como el estar disponible para atenderle de manera individualizada.

Un aspecto muy importante, es la contratación del personal que, de acuerdo a un perfil deseado, cumpla con las aptitudes y actitudes

para desempeñar correctamente las actividades que conlleva el puesto. También, se deben de aplicar evaluaciones sobre el rendimiento del personal de manera periódica. Se sabe que para lograr una buena calidad en los servicios que se brindan, la plantilla de personal debe estar activa, se debe motivar a alcanzar las metas establecidas.

Conforme pasa el tiempo, se han ido creando diferentes metodologías y herramientas que permiten el desarrollo de habilidades, por lo que hay que estar a la vanguardia y capacitar al personal para que obtengan los conocimientos y destrezas necesarias para aplicarlos en el área de trabajo.

En el apartado de capacitación, se deben de establecer las actividades a realizar, de una manera sistematizada y unificada, esto con el fin de llevar un buen manejo de los recursos como de tiempo, información, económicos y materiales; poder monitorear las actividades que van desempeñando mediante los indicadores adecuados que ayuden a la toma de decisiones objetivas y resolución de problemas inesperados.

El capacitar de buena manera al personal, facilita la carga del trabajo que tiene el servidor, puesto que disminuye tiempo de búsqueda para la realización de documentos o trámites. De igual manera, puede mejorar la integración del personal que es de nuevo ingreso, aumentando la seguridad del empleado para realizar sus funciones.

La elaboración de este manual resulta ideal para el Departamento de Control Escolar; de esta manera podrá informar a los usuarios que en este caso son los estudiantes, sobre los servicios que ofrecen con el fin de facilitar la información, la difusión acerca de los compromisos de calidad al que se comprometen, y dar a conocer los diferentes canales de comunicación para quejas y sugerencias, con la finalidad, de dar el seguimiento adecuado al grado de cumplimiento sobre la calidad a través de los indicadores establecidos.

Dentro del manual, se deberán de incluir los datos sobre el servicio, como la finalidad de brindarlo, las normas que lo regulan, los compromisos de calidad, así como los indicadores de medición. También, el modo en que los usuarios deberán de participar, su relación con otros servicios que se proporcionan, los tiempos de duración de los servicios o trámites, y el horario en que se realizan.

La elaboración y aplicación de una encuesta de satisfacción a los usuarios al término del servicio de manera anónima, puede brindar al departamento información valiosa sobre la percepción que tuvo acerca del servicio, identificar las debilidades y convertirlas en fortalezas.

Para la implementación de las propuestas mencionadas, se ocupa que la Rectoría trabaje estrechamente con el Departamento de Control Escolar, puesto que son los responsables de la identificación de datos generales, la identificación de las expectativas y percepción de los estudiantes, los que van a establecer los compromisos de calidad y los indicadores a través de los cuales darán el seguimiento adecuado a la calidad del servicio. Asimismo, hacer una junta periódicamente para la revisión sobre el cumplimiento de las metas establecidas.

## Referencias

- [1] Ishikawa, K. (1986), ¿Qué es control total de la calidad?, Editorial Norma (Bogotá).
- [2] Alfaro-Calderón, G. (2009), Administración para la Calidad Total, Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas, (México).
- [3] Cowell, D. W. (1984), The marketing of services, Editorial Heinemann, (London).
- [4] Duque-Oliva, E. (2005), Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, revista de ciencias administrativas y sociales, Universidad Nacional de Colombia, (Colombia).
- [5] Cantú, H. (2011), Desarrollo de una cultura de calidad, Cuarta Edición, Editorial McGraw-Hill, (México).
- [6] Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988), A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, volumen 49, No. 4, p. 41-50.
- [7] Nishizawa, R. M. (2014), Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, *PERSPECTIVAS*, p. 1-30.
- [8] Casino, A. (2001). Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico. *Revista de Estudios de Economía Aplicada*, No. 18, p. 83-104.
- [9] Ander, E. (2002), Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad, Editorial Lumen (Argentina).
- [10] Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010), Metodología de la Investigación, Quinta edición, Editorial McGraw-Hill Educación (México).

## Notas de autor

Contactos: [karlaolveragarcia26@gmail.com](mailto:karlaolveragarcia26@gmail.com)