

XIV Congreso Internacional de Análisis Organizacional

Educación Superior y Desarrollo Sustentable

Calidad del Servicio Percibida por los Estudiantes de la Unidad Académica

Preparatoria No. 7 de la Universidad Autónoma de Guerrero

Mesa Temática: Educación y Transformación Social

Modalidad: Protocolo de Investigación

Autor(es): Karla Beatriz Piña Magaña princeschanel@live.com.mx

M.A. Yan Pallac Maldonado yanpallac@uagro.mx

Dra. Xochitl Astudillo Miller xmiller@uagro.mx

Dra. Rayma Ileri Maldonado Astudillo raymaireri@gmail.com

Universidad Autónoma de Guerrero

Calle Pino s/n Colonia El Roble, C.P. 39650 Acapulco, Guerrero,

Tel: (744) 4 87 77 40

Guanajuato, Gto.

12 de septiembre de 2016

Calidad del Servicio Percibida por los Estudiantes de la Unidad Académica Preparatoria No. 7 de la Universidad Autónoma de Guerrero Guerrero

Resumen

Actualmente la calidad es un concepto que toma gran relevancia ya que todas las universidades públicas de nuestro país están sometidas a constantes evaluaciones y las mejores evaluadas tendrán mayores recursos, por esta razón el presente protocolo de investigación busca apoyar en este proceso tan importante analizando y describiendo dicho constructo, este estudio pretende medir la calidad percibida por los estudiantes de la Unidad Académica Preparatoria No. 7 con el fin de detectar debilidades que puedan ser atendidas y de esta forma construir un mejor proceso enseñanza – aprendizaje dentro de la Unidad académica.

Como instrumento de medición se hace una adaptación del modelo servqual, este modelo es ampliamente utilizado para medir la calidad del servicio, los datos que nos proporcionen los alumnos encuestados se analizaran de manera minuciosa usando métodos estadísticos y con la ayuda del programa Spsss poder generar los reportes pertinentes que den certidumbre en la toma de decisiones para implementar las mejores estrategias.

Actualmente la Universidad Autónoma de Guerrero forma parte del Consorcio de Universidades Mexicanas de Calidad (CUMEX), y por esta razón se pretende que este estudio no solo se implemente en la Preparatoria No. 7 si no que sirva como un instrumento más para las demás preparatorias dentro de la Universidad Autónoma de Guerrero.

Palabras clave: Calidad, Preparatorias, Servqual.

Introducción

En nuestros días, como en toda la historia, la educación es el recurso para el desarrollo de las sociedades. El proceso educativo empieza en la familia y asume una dimensión social y un carácter sistémico en la escuela. La sociedad será más fuerte y tendrá mejores expectativas de futuro en la medida que las instituciones familiares y educativas estén en mejores condiciones para brindar una educación de calidad. Sin embargo, la educación media superior juega un papel importante ya que ahí es donde se perfila el estudiante en la elección de su vocación, es por ello la preocupación de la calidad en el servicio educativo.

En la actualidad, el tema de la calidad ha tomado un auge importante, por lo que ha sido motivo de interés para diferentes organizaciones, sean éstas públicas o privadas, quizá porque se ha comprendido que es una necesidad mejorar el desempeño de todas las actividades para cumplir así con la finalidad de la organización, por lo que es competencia de toda institución ocuparse en desarrollar una cultura de auto evaluación, con la finalidad de tener información relevante y actual que le permita conocer los gustos y preferencias de sus estudiantes, así como para poder identificar las oportunidades y amenazas, que permitan poder tomar decisiones oportunamente.

Frecuentemente se escuchan comentarios que si determinado producto o servicio tiene o no calidad, por lo que muchas son las empresas que han adoptado nuevas formas de administrar, con la finalidad de someterse a la evaluación que

establece el Sistema ISO (Organización Internacional para la Estandarización) y obtener la certificación para sus productos.

Sin embargo, en el caso de los servicios como en la educación, los únicos jueces válidos de un servicio son los clientes, y en la educación son los alumnos, los alumnos llegan al momento de la verdad (prestación práctica del servicio) con una serie de expectativas respecto a cómo debe ser el servicio que esperan recibir.

Considerando que la Universidad Autónoma de Guerrero ha implementado estrategias para contribuir a mejorar la Calidad, y a su vez el gobierno federal destine mayor presupuesto al gasto público que lleve al crecimiento del país en materia educativa. Se han llevado a cabo diferentes acciones entre las que se encuentran la creación de nuevas unidades académicas por lo tanto crece el interés de saber si están cumpliendo con el criterio de calidad establecido.

El Objeto de estudio es la Unidad Académica Preparatoria N.7 que forma parte de la Universidad Autónoma de Guerrero, y que se encuentra ubicada en el puerto de Acapulco de Juárez en el estado de Guerrero.

Esta institución, durante toda su vida académica, ha desarrollado la labor de ofrecer Educación Media Superior, Superior y Posgrados en la región, que cumpla con las expectativas de las familias de preparar a los jóvenes estudiantes con programas académicos de vanguardia, que les permita a los egresados enfrentar los retos de la vida laboral.

La Preparatoria N. 7 es la preparatoria con más demandada de la Universidad, por lo que catedráticos y administrativos brindan apoyo y asesoría a más de 1200 alumnos al día.

Existen diversas opiniones sobre la calidad en el servicio que presta la Preparatoria N.7 de la Universidad Autónoma de Guerrero, tanto de los usuarios como de los mismos trabajadores, pero ninguna de estas opiniones se ha documentado en el pasado. Por tal motivo se lleva a cabo esta investigación para poder evidenciar la percepción que se tiene en la calidad del servicio que se brinda, es por eso que se pretende estudiar la opinión que tiene los diversos usuarios que asisten a la institución.

Como resultado de lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la percepción que tienen los alumnos de la Preparatoria N.7 sobre el nivel de calidad en el servicio que brinda?

Objetivo General

Describir, analizar y evaluar el nivel de calidad del servicio que brinda la Preparatoria N.7 de la UAGRO a los alumnos.

Objetivos específicos

1. Detectar los problemas de la Preparatoria N.7 respecto a la calidad del servicio que brinda a los alumnos.
2. Proponer alternativas de solución para brindar un servicio de calidad.

Justificación

El resultado de esta investigación servirá a los directivos de la Preparatoria N.7 de la Universidad Autónoma de Guerrero para fortalecer la toma de decisiones y así mismo orientarlas a mejorar la calidad del servicio prestado.

El papel educativo, la autonomía, la libertad de cátedra, el carácter laico de la enseñanza y la participación estudiantil, son valores que desde sus orígenes la Universidad ha mantenido, y que han sido sustantivos en los momentos más complejos de su historia.

La Universidad Autónoma de Guerrero al igual que otras universidades del país, participa en la vida económica, política y social que requiere el desarrollo de nuestro país, tiene como principal recurso el capital humano, el cual ejecuta las diferentes actividades y acciones para lograr las metas trazadas.

Es por eso que todo organismo público de educación, para lograr sus objetivos depende en gran medida de una buena administración de sus recursos, buscando siempre que se realicen las actividades con calidad y con la mayor transparencia posible, buscando alcanzar sus metas, que se verán reflejados en una buena gestión.

La eficiencia técnica y social de la Universidad Autónoma de Guerrero depende de la manera en que son tomadas las decisiones para su conducción, es decir de la Administración racional de los recursos.

De aquí surgió la necesidad de estudiar algo de vital importancia para todo tipo de empresas que es la calidad en el servicio, es por eso que se analizarán las

opiniones de los alumnos de la Preparatoria N.7 de la UAGRO y así poder aportar la información necesaria para que los directivos de dicha institución puedan tomar las medidas pertinentes y eliminar las deficiencias en los procesos para otorgar un servicio de calidad.

Marco teórico

La administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales". (Idalberto Chiavenato, 2004).

La administración es "el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos". (Koontz y Wehrich, 2004).

En este punto, y teniendo en cuenta las anteriores propuestas, planteo la siguiente definición de administración:

La administración es un conjunto de procesos que sirven para planear, organizar, dirigir y controlar los recursos materiales, económicos y humanos para lograr los objetivos y metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Concepto de Calidad.

Actualmente es común hablar de calidad, como consumidores esperamos que todo lo que adquirimos, sean estos productos o servicios, cumplan nuestras expectativas.

Estamos viviendo un mundo globalizado, la apertura de los mercados exige a las empresas a encontrar nuevas formas de administrar y productos y servicios que cumplan con las necesidades de los clientes.

Los antecedentes históricos sobre la calidad nos indican que este tema no es algo nuevo, desde tiempos atrás la humanidad ha buscado la calidad en los productos.

Para verificar la existencia de la calidad en el año 2150 A.C. la regla N° 229 fijada en el Código de Hammurabi, establecía que, si el trabajo mal hecho por alguna persona le costaba la vida a otra, esa persona tenía que ser ejecutada. Afortunadamente, en la actualidad esos métodos son cosa del pasado. Castañeda (2001).

Los fenicios también pusieron en práctica algunas acciones correctivas muy radicales para hacer conciencia sobre la calidad en los trabajadores, imponían castigos tan severos que los inspectores simplemente cortaban la mano de la persona que no hacía su trabajo con calidad.

Conceptualmente el origen de la calidad se dio en Japón, y actualmente es un tema en el cual todos quieren participar.

Los japoneses entendieron que, para mejorar la economía del país, tenían que mejorar su producción para poder competir con países como Francia, Alemania, Estados Unidos e Inglaterra.

Las necesidades humanas en cuestión de calidad no han cambiado, siguen presentes, afortunadamente lo que se ha venido modificando son los medios y las

prácticas para cumplir con esas necesidades en respuesta a las diversas actividades del hombre, como los cambios sociales, tecnológicos, económicos y comerciales entre otros.

El siguiente cuadro indica la evolución que ha tenido la calidad en la vida del ser humano, en donde las diferentes actividades que se desarrollaban para cumplir con la calidad de acuerdo con el periodo que se vivía, tenían una relación con la labor que el hombre desarrollaba como modo de subsistir.

Teóricos de la calidad.

En la actualidad, muchas son las empresas que se ocupan de que sus productos o servicios sean producidos principalmente en sus clientes o consumidores; aunque existan diferentes herramientas de las cuales se valen las empresas para lograr que sus productos o servicios sean eficientes, finalmente todas persiguen el mismo objetivo, alcanzar la calidad con la finalidad de darle satisfacción a sus clientes.

La calidad es la “adecuación al uso satisfaciendo las necesidades del cliente” (Ruiz C., López J., 2004, p.17).

La calidad es la nueva manera de administrar una organización, en donde se comparten las responsabilidades con cada uno de sus integrantes, de todos sus rangos, es decir, debe existir un compromiso de parte de los directivos y trabajadores en todos los niveles para que las actividades en una empresa se realicen bien desde la primera vez. Crosby, (2000).

Loa anterior se sustenta en cuatro máximas absolutas que permiten alcanzar a la calidad en las organizaciones.

Primero

El cumplimiento de los requisitos.

La calidad significa cumplir con los requisitos y éstos se alcanzan cuando el trabajador y los directivos tienen muy claro que no deben existir omisiones en un proceso de trabajo.

Les corresponde a los directivos determinar y comunicar con precisión las actividades de cada uno de los trabajadores, así como proveer de todo lo necesario para que se pueda cumplir con lo requerido, y estimular en todo momento a los trabajadores a respetar lo establecido.

Segundo

El procedimiento de la calidad es la prevención.

La prevención es necesaria para alcanzar la calidad en lugar de verificar o comprobar la tarea al final del proceso, el trabajo debe prevenir las posibles fallas en su trabajo, asegurarse que está haciendo lo correcto y no ignorar o pasar por alto algunos descuidos, porque al final se traducen en errores de trabajo y esto le ocasiona un costo excesivo a la empresa.

Tercero

El modelo de realización es cero defectos

Sin errores, “ni así está bien”. Cuando una organización establece y unifica un modelo para llevar a cabo sus múltiples acciones, le permitirá a todos los

elementos comprender y reconocer la importancia de que todas y cada una de las actividades se tienen que efectuar de acuerdo con lo previsto para evitar fallas,

Frecuentemente los errores son originados por desconocimiento y atención; el primero puede señalarse y corregirse a través de la valoración y el aprendizaje, el segundo está relacionado con problemas de actitudes y le corresponde a las personas ocuparse de ello, haciendo una valoración profunda de sus valores y su ética.

Cuarto

La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

El precio de la calidad ha sido un hecho de debate, no obstante, este se ha usado regularmente para evaluar fallas en una serie de producción, por lo cual algunas empresas todavía no la utilizan como una tarea más en el desarrollo de las actividades.

Según Crosby, la calidad se separa en dos áreas cuando se refiere en términos económicos.

La primera de ella comprende todos aquellos gastos ocasionados por correcciones de trabajo, es decir, aquellas actividades que no se realizan correctamente y que se tengan que rehacer. Y la segunda de ella abarca los gastos normales causados por la realización de un trabajo que originalmente se hizo de manera correcta.

Ishikawa, (1986) considera que la calidad empieza y termina dando educación a todos los integrantes de una organización, desde el puesto más alto hasta el más bajo, ya que los cambios requieren que las personas siempre estén dispuestos a la reflexión que les permita pensar y cambiar formas de pensar.

El control de la calidad se logra con la participación de todo lo que integra una organización, es decir, la calidad no está enfocada únicamente al producto terminado, sino a todas las actividades en general que realiza la empresa en todos sus departamentos, buscando siempre que el consumidor adquiera artículos económicos y de gran utilidad para su entera satisfacción; básicamente la orientación consiste en controlar la calidad en todas sus manifestaciones.

Ishikawa también es el creador del Diagrama de Causa y Efecto o Diagrama de Ishikawa, que consiste en ordenar los motivos que afectan la calidad en la elaboración de un producto o proceso así como en la prestación de un servicio.

J.M. Juran, (1990) define a la calidad de un producto como “adecuado para su uso” p.14, también considera que el procedimiento para alcanzar la calidad en las empresas radica en llevar a cabo tres pasos y que son reconocidos universalmente como la Trilogía de Juran.

Planificar la calidad.

Esta acción debe comprender estos objetivos.

- Precisar quiénes son los consumidores en nuestra empresa.
- Investigar los gustos y preferencias de esos consumidores.

- Enfocar las actividades a hacer productos que cumplan a esas necesidades.
- Desarrollar los conocimientos para ser competentes en fabricar los artículos con las características exigidas por los clientes.
- Trasladar los procedimientos a los trabajadores operativos.

Control de calidad.

En esta actividad las operaciones se deben dirigir básicamente a verificar todas las acciones que lleva a cabo la empresa, con la finalidad de que se cumplan los objetivos planeados, minimizando con rapidez los posibles sucesos que pudieran alterar el proceso.

Este proceso debe contener estos pasos:

- Hacer una valoración real del comportamiento de la calidad.
- Comparar la calidad existente con los objetivos establecidos.
- Proceder a hacer los ajustes correspondientes cuando no se está cumpliendo con lo planeado.

Mejora de la calidad.

- Este proceso permite obtener resultados avanzados continuamente sobre el comportamiento de la calidad siguiendo estos pasos.
- Contar con las instalaciones necesarias para lograr la mejora de la calidad continuamente.
- Reconocer las necesidades específicas para mejorar los proyectos de mejora.

- Formar equipos de trabajo para cada propósito que sean capaces de dirigir hasta el final del proyecto.
- Facilitar los recursos, motivación y la educación necesaria a los equipos de trabajo, para que estos tengan la capacidad de detectar algunos incidentes que pongan en riesgo lo alcanzado, logren promover la reparación, y establezcan controles que conserven las mejoras.

La Calidad debe ser considerada más que una técnica, como un valor humano e incluso ético. Económico y social, que debe ser adquirido desde temprana edad. Cela, (1999). Sin embargo, es posible que el empleado no siempre pueda llevar a cabo con calidad su trabajo, pues pueden existir fallas en algunos de los cuatro factores de la producción de una empresa: mano de obra, medios, materiales y sistemas; existiendo como causantes los “tres noes”.

- a) No sé hacerlo: está relacionado con la formación de los trabajadores.
- b) No puedo hacerlo: tiene que ver con la dotación del material de trabajo.
- c) No quiero hacerlo: está relacionado con la motivación del trabajador.

En el “no quiero hacerlo” existen dos situaciones distintas, un “no quiero hacerlo” activo y otro pasivo; el primero está relacionado con la indisciplina del trabajador, el segundo es más sutil y complicado, causado por la falta de interés hacia el trabajo, y esto ocurre cuando el personal no está bien motivado.

Se puede decir que el concepto de la Calidad ha venido caracterizado por la eficacia en la fabricación del producto o en la prestación del servicio, y de ahí es que los aportes de los maestros de la Calidad han venido introduciendo

paulatinamente aspectos relacionados con el sentir del cliente y con la eficiencia del negocio; es así que el concepto evoluciona al de Calidad Total. El término Calidad Total (CT), se utiliza para describir el proceso de lograr que los principios de calidad constituyan parte de los objetivos estratégicos de una organización, aplicándolos a todas las operaciones junto con el mejoramiento continuo, y enfocando las necesidades del cliente para fabricar cosas bien hechas la primera vez.

Feigenbaum, (2001) considera que la calidad es un esfuerzo conjunto de los diversos grupos que existen en una empresa, dando como resultado el concepto de Control Total de la Calidad. Este autor asegura que la calidad del producto no la determina la mercadotecnia ni la gerencia, es el cliente quien evalúa la calidad, a él le corresponde decir si el producto adquirido tiene calidad; es por eso que se deben de instaurar sistemas eficaces para coordinar el mantenimiento de la calidad a través de la optimización de los recursos para darle lo mejor al cliente, es decir, las organizaciones deben entregar a sus clientes productos con calidad desde el diseño, y que el consumidor lo obtenga al costo más económico.

“Cero Control de Calidad” creado por Shigeo Shingo, el cual es un enfoque que se basa en la premisa de que los defectos ocurren porque hay errores en el proceso; no habrá defectos cuando existe una correcta retroalimentación y se toman las medidas necesarias en el justo momento donde ocurran las fallas. Para lo anterior se utilizan inspecciones en la fuente, auto chequeos y chequeos sucesivos.

Esta filosofía es más conocida como el principio de Justo a Tiempo, (JAT) y que consiste en identificar las fallas y corregirlas al instante en que sucedan con el propósito de eliminar todo lo que ocasione la mala utilización de los recursos con que cuente una empresa para su producción, desde las compras hasta la distribución del producto.

Shingo también es el autor del sistema Poka-Yoke, el cual establece que se deben buscar las formas de suspender el curso de producción cuando se presenten evidencias de errores, con la finalidad de que en el proceso de producción de una empresa no exista la posibilidad de obtener productos defectuosos.

Genichi Taguchi, sostiene que la calidad se realiza desde la etapa de diseño del producto, además es el aportador de la Teoría del “Diseño Robusto”. Joseph M. Juran

Quizás lo más importante, es que es reconocido como la persona quien agregó la dimensión humana para la amplia calidad y de ahí proviene los orígenes estadísticos de la calidad total.

La Calidad para Joseph Juran

Calidad según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial.

Calidad: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

La Trilogía de Juran

La planificación de la calidad es uno de los tres procesos básicos de gestión por medio de los cuales gestionamos la calidad. Los tres procesos (la trilogía de Juran) están interrelacionados.

El mejoramiento de la calidad se compone de tres tipos de acciones, según Juran:

- Control de calidad.
- Mejora de nivel o cambio significativo.
- Planeación de la calidad.

Cuando ya existe un proceso se empieza con acciones de control y cuando el proceso es nuevo, con las de planeación.

Acciones de control: Para poder mejorar un proceso necesitamos primero tenerlo bajo control. Los procesos que no están bajo control pueden presentar influencias de causas especiales de variación, y sus efectos son tan grandes que no nos permiten ver las partes del proceso que se deben cambiar.

Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)

La escasa literatura en los 80 sobre calidad del servicio y la necesidad de contar con instrumentos para medirla impulsa el desarrollo de uno de los primeros y más reconocido trabajos en el área, denominado Modelo SERVQUAL. Esta

propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml.

Inicialmente en 1985 con un estudio de tipo cualitativo, con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro (4) reconocidas empresas de servicios de los Estados Unidos: banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos

. Como resultado principal, estos autores obtuvieron un modelo conceptual de calidad del servicio fundamentado en la teoría de las brechas o Gaps (The Gaps Models of Service Quality), este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido. El modelo vincula cuatro (4) elementos formadores de expectativas: la comunicación boca-oído, las necesidades personales de los usuarios, sus experiencias previas y las comunicaciones externas de la firma, y está conformado por diez (10) dimensiones para valorar la calidad del servicio.

Luego de las críticas recibidas Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, apoyados en una investigación cuantitativa, realizan estudios estadísticos de análisis factorial y simplifican el modelo anterior a cinco (5) dimensiones:

- a) Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios.
- b) Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

- c) Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.
- d) Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, finalmente.
- e) Elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A partir de las cinco (5) dimensiones anteriores, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollan en 1988 el modelo multidimensional SERVQUAL y su respectivo instrumento de evaluación de la calidad del servicio. Plantearon 22 preguntas desde el punto de vista del usuario asociadas a sus expectativas, e igual número de ítems sobre sus percepciones del servicio recibido, evaluados en una escala de Likert de siete puntos, conformando así el instrumento con 44 ítems.

De esta manera, cuando las expectativas son superadas, el servicio puede considerarse de excepcional calidad. Cuando no se cumplen las expectativas del usuario, el servicio se califica como deficiente. Finalmente, cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de calidad satisfactoria.

El modelo SERVQUAL (Parasuraman y otros, 1985, 1988) ha sido utilizado ampliamente hasta hoy día para realizar estudios en diversos tipos de servicios como salud (Hadwich y otros, 2010; Ajam y otros, 2014), supermercados (Rubio, 2014), educación universitaria (Villalba, 2013), hotelería (Ríos y San- tomá, 2008;

González y otros, 2013) y telecomunicaciones (Alnsour y otros, 2014), por mencionar algunos.

Su importancia radica en que permite conocer la satisfacción del usuario determinada por la brecha entre sus expectativas y lo que percibe al recibir el servicio, además de su uso generalizado en diferentes ámbitos del sector servicios (Ríos y Santomá, 2008).

Percepción de las necesidades del cliente.

El cliente tiene ciertas necesidades reales, de las cuales a veces él mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio. Algunos sistemas logran identificar las necesidades reales del cliente, mientras que otros solo perciben las necesidades de las cuales el cliente es consciente.

Expectativas del cliente.

Aquí se define lo que espera o desea el cliente del servicio, esta expectativa está formada por comunicación de boca a boca, información externa, experiencias pasadas y por sus necesidades conscientes. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio (ZEITHAML, 1993) La estructura de sus dimensiones y atributos se muestran en la Figura 3.

Figura 1. Dimensiones y atributos del Modelo SERVQUAL

VARIABLE	DIMENSIONES (5)	ATRIBUTOS (22)
Calidad del Servicio Vs Expectativas Percepción	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplen lo prometido • Sincero interés por resolver problemas • Realizan bien el servicio la primera vez • Concluyen el servicio en el tiempo prometido • No cometen errores
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento confiable de los empleados • Los clientes se sienten seguros • Los empleados son amables • Los empleados tienen conocimientos suficientes
	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de apariencia moderna • Instalaciones visualmente atractivas • Empleados con apariencia pulcra • Elementos materiales atractivos
	Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunican cuando concluirán el servicio • Los empleados ofrecen un servicio rápido • Los empleados siempre están dispuestos a ayudar • Los empleados nunca están demasiado ocupados
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen atención individualizada • Horarios de trabajo convenientes para los clientes • Tienen empleados que ofrecen atención personalizada • Se preocupan por los clientes • Comprenden las necesidades de los clientes

Fuente: Parasuraman y otros (1988)

Parasuraman y otros (1985, 1988) señalan que la calidad percibida en servicio es un juicio global relacionado con la superioridad de servicio, de carácter subjetiva y multidimensional, en este sentido su medición implica establecer dimensiones para su evaluación. A pesar de su importante contribución en la comprensión de la calidad del servicio y su aplicación en diversas áreas, desde su publicación en 1988 hasta la fecha, ha sido objeto de diversas críticas, generando importantes debates (Duque, 2005; Duque y Chaparro, 2012; Villalba, 2013).

Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)

El modelo SERVPERF surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir las

expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio.

Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación. Este utiliza una escala similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso. Esto lo justifican señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas.

Estos autores desarrollan su escala con un considerable apoyo teórico (Duque, 2005), además de su superioridad psicométrica frente al modelo SERVQUAL probada por diversos estudios empíricos (Martínez y Martínez, 2007).

Método

La presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo cuyo alcance es descriptivo al pretender, como parte de los objetivos de la presente, describir las características de la percepción de la calidad por parte de los alumnos de la Unidad Académica Preparatoria No. 7 de la Universidad Autónoma de Guerrero. En cuanto a la intervención del investigador, será de tipo observacional pues se realizará sin la manipulación deliberada de variables y cuyos fenómenos serán observados en su ambiente natural para su posterior análisis.

De acuerdo a la planificación de la medición de las variables de estudio, ésta es de tipo prospectivo, puesto que se realizarán mediciones propias a partir de datos primarios y no sobre mediciones históricas o ya realizadas por otros.

Según el número de mediciones de la variable, la presente se caracteriza por ser de diseño transversal, puesto que se consideran los datos a partir de la medición de las variables en un solo momento.

Así también según el número de variables de interés para esta investigación, será analítica, es decir, implica el uso de métodos estadísticos bivariados en una segunda etapa.

Universo de investigación.

La población dentro de una investigación es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones (Hernández-Sampieri et al., 2010); así, el universo de investigación de la presente, estará conformado por el conjunto de Alumnos de la Unidad Académica Preparatoria No. 7, de la Universidad Autónoma de Guerrero, aplicándose a los mismos como instrumento de medición un cuestionario. La investigación es de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transaccional y de campo.

Se realizará una revisión de las diferentes perspectivas teóricas, a partir de la cual se determina la información primaria de campo, se adaptó un instrumento de medición tipo encuesta específicamente la encuesta servqual descrita en la

revisión de la literatura. Esta esta validada por expertos en áreas afines. Se utilizará una escala de Likert; aplicando el Alfa Crombach.

Referencias

Aguilar-Bonilla, A. (2010). Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa "filtración industrial especializada, SA de CV" de Xalapa, Veracruz. Tesis presentada. Veracruz, México: Universidad Veracruzana.

Betancourt, Y., & Mayo, J. C. (2010). La evaluación de la calidad de servicio. Recuperado el 12 de Enero de 2014, de Contribuciones a la economía: <http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>

Calidad de la atención en la salud. Percepción de los usuarios. (2010). Obtenido de Hospital Universitario del Valle: <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

Diccionario de la Real Academia Española. (2003). México.

Duran, L. (2010). Evaluación del Programa SICALIDAD 2010. Informe final. Secretaría de Salud. Recuperado el 18 de Abril de 2013, de http://portal.salud.gob.mx/sites/salud/contenidos/evaluaciones_programas/descargas/dgces/EXT10_SICALIDAD_IF.pdf

Duran, L. (2010). Sistema Integral de Calidad en Salud SICALIDAD. Secretaría de Salud. Recuperado el 18 de Abril de 2013, de :

http://www.calidad.salud.gob.mx/doctos/calidad/pa_sicalidad.pdf

Martínez, A., Chávez, S., & Cambero, E. (2007). Gestión de la calidad en los servicios de salud. Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.

Myers, R. (2005). Psicología. Buenos Aires, Argentina: Editorial Médica Panamericana.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Ramirez-Aburto, N. (2009). Evaluación de la calidad del servicio de nutrición del Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Tesis presentada. Veracruz, México: Universidad Veracruzana.