



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MÉRIDA

**ITM**

**TESIS:**

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS  
EDUCATIVOS COMPLEMENTARIOS EN LOS PLANTELES  
DE BACHILLERATO: CHENKÚ, SANTA ROSA Y XOCLÁN  
EN MÉRIDA, YUCATÁN

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

MAESTRO EN PLANIFICACIÓN DE EMPRESAS Y  
DESARROLLO REGIONAL

**PRESENTA:**

Q.I. José Francisco Gómez Samos

**ASESOR:**

M. en C. Hermila Andrea Ulibarri Benítez

**MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO**

**29 DE NOVIEMBRE DE 2019**



"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

DEPENDENCIA: DIV. DE EST. DE POSG. E INV.  
No. DE OFICIO: X-442/19  
Mérida, Yucatán, **20/noviembre/2019**

**ASUNTO:** AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

**C. JOSÉ FRANCISCO GÓMEZ SAMOS  
PASANTE DE LA MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN  
DE EMPRESAS Y DESARROLLO REGIONAL  
PRESENTE.**

De acuerdo al fallo emitido por su directora **Hermila Andrea Ulibarri Benítez**, codirector Oscar Gervacio Ceh Soberanis y la comisión revisora integrada por Ana María Canto Esquivel, Andrés Miguel Pereyra Chan y Raúl Alberto Santos Valencia, considerando que cubre los requisitos establecidos en el Reglamento de Titulación de los Institutos Tecnológicos le autorizamos la impresión de su trabajo profesional con la TESIS:

**"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS COMPLEMENTARIOS EN  
LOS PLANTELES DE BACHILLERATO: CHENKÚ, SANTA ROSA Y XOCLÁN EN MÉRIDA,  
YUCATÁN"**

**ATENTAMENTE**

*Excelencia en Educación Tecnológica*

*P.A.*

**DANIEL ARCÁNGEL LÓPEZ SAURI  
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



S.E.P.  
INSTITUTO TECNOLÓGICO  
DE MÉRIDA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACIÓN

C.p. Archivo  
DALs/fja



## **AGRADECIMIENTOS**

A mi madre la Sra. Lidia Jesús Samos Pat, por ser mi motor, apoyo y la fuerza para seguir cada día y superarme.

A mi Padre, por sus enseñanzas que han perdurado conmigo

A Luis quien ha sido como un padre y un gran apoyo en mi vida

A mi asesora la Maestra Hermila Andrea Ulibarri Benítez, por su gran paciencia, guía, apoyo, y compartir sus conocimientos y experiencias.

A mi coasesor Tesis el Dr. Oscar Ceh Soberanis y los revisores de la Dra. Ana María Canto Esquivel, M.C. Andrés Miguel Pereyra Chan y el Dr. Raúl Santos por enriquecer este trabajo con su consejo y asesoría.

A mis profesores de la maestría en particular a la Dra. María Antonia Morales González, Dra. Mayanin Sosa, por todas sus enseñanzas y apoyo durante la realización del posgrado

A mis compañeros de la Generación y en especial aquellas personas que me apoyaron en la realización de este trabajo Nidra, Diana y Ana Laura

Al Colegio de Bachilleres del Estado de Yucatán por brindarme las facilidades e instalaciones para poder realizar este trabajo.

Al CONACYT, por la beca otorgada durante mis estudios de Maestría.

A la ciencia y a la luz que ilumina la vida y me permitirme seguir vivo

## RESUMEN

La calidad en el servicio (CS) es uno de los factores para que las organizaciones logren el éxito y la supervivencia. Conocer las percepciones que los usuarios tienen respecto a un servicio recibido ayuda a las organizaciones a atender estas necesidades de forma eficiente y eficaz, por lo que la evaluación de la CS constituye un factor diferenciador de las organizaciones para posicionarse competitivamente. El presente trabajo tiene por objeto evaluar la CS educativos complementarios en tres planteles de Educación Media Superior en la ciudad de Mérida, Yucatán, para tal efecto, se realizó una investigación cuantitativa utilizando un instrumento adaptado a partir de los modelos SERVPERF y 5Q'S, que se compone de 39 ítems y cuatro dimensiones de la CS (elementos tangibles fiabilidad y enseñanza). La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el alfa de Cronbach y el juicio de panel de expertos. El instrumento se aplicó a muestra de 369 usuarios del COBAY en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán, en la ciudad de Mérida. La mayor parte de los usuarios encuestados fueron mujeres (57%), el 71% de los usuarios tiene entre 15 y 17 años y el 89.4% son de Yucatán, el 43% cursa el segundo semestre y el porcentaje más alto de los encuestados (66%) tienen un promedio de calificación entre 70 y 85. Se determinó el nivel de calidad en el servicio por dimensión, así como la satisfacción global de los usuarios. El modelo arrojó una calificación global de la CS de 3.45 puntos de 5, lo que equivale a una aceptación del 69.04% sobre una escala de 100%, lo que indica que los usuarios no se encuentran totalmente de acuerdo con el servicio que reciben y manifiestan un grado de satisfacción global de 3.32 puntos, equivalente al 66% de satisfacción, el cual es bajo. Respecto a los resultados por dimensión se obtuvieron las siguientes calificaciones: atención al usuario 3.50 (69.97%), elementos tangibles 3.13(62.21%), enseñanza 3.97(77.48%) y fiabilidad 3.31(66.10%). La dimensión mejor calificada corresponde a la enseñanza y la que obtuvo la calificación más baja corresponde a elementos tangibles. Mediante la correlación de Pearson se determinó que existe una relación entre las dimensiones de la calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios, el bajo nivel de satisfacción de los usuarios se relaciona principalmente en incumplimientos en los servicios de infraestructura, esto en lo que se refiere a los elementos tangibles, en lo que respecta a la fiabilidad las insatisfacciones se derivan principalmente por las actitudes que presenta el personal de la IE, ya que no muestran un sincero interés de ayudar y solucionar los problemas de gestión que se presentan, así mismo el personal transmite poca confianza en el cumplimiento y en la disponibilidad de los recursos para atender a los usuarios, así mismo el nivel de satisfacción de los alumnos no es determinado por el plantel o el sitio donde se efectuó la evaluación, sino por una serie de elementos, como son la actitud de los usuarios y la percepción que estos tienen con respecto a la calidad los servicios ofrecidos por la institución. Dentro de la propuesta de mejora se recomendó trabajar en los elementos tangibles y la fiabilidad en particular en las condiciones de infraestructura, equipamiento, materiales didácticos, seguridad y la accesibilidad a internet, con el objeto de incrementar la percepción y satisfacción de los usuarios, así como el aprendizaje, ya que los entornos cómodos tienen mayor probabilidad de influir en la captación y la retención del alumnado, influyendo en el deseo del estudiante de asistir o desertar de la IE, convirtiéndose en una estrategia para evitar el abandono y como indicador para detectar las causas de las ineficiencias en la atención y encaminar los esfuerzos de la organización por ser responsables de la eficacia de los servicios y realizar mejoras en el proceso.

Palabras claves: calidad en el servicio, servicios educativos, SERVPERF-5Q'S

## ABSTRACT

Quality in service (CS) is one of the factors for organizations to achieve success and survival. Knowing the perceptions that users have regarding a service received helps organizations to meet these needs efficiently and effectively, so the evaluation of the CS is a differentiating factor for organizations to position themselves competitively. The purpose of this work is to evaluate the complementary educational CS in three high school education center in the city of Mérida, Yucatán, for this purpose a quantitative research was carried out using an instrument adapted from the SERVPERF and 5Q'S models, which consists of 39 items and four dimensions of the CS (tangible elements reliability and teaching). The reliability of the instrument was determined by Cronbach's alpha and the expert panel judgment. The instrument was applied to a sample of 369 COBAY users at the Chenkú, Santa Rosa and Xoclán campuses, in the city of Mérida. The majority of the users surveyed were women (57%), 71% of the users are between 15 and 17 years old and 89.4% are from Yucatán, 43% are in the second semester and the highest percentage of respondents (66 %) has an average rating between 70 and 85. The level of service quality was determined by quality dimension as well as the overall satisfaction of the users. The model yielded a general CS rating of 3.45 points out of 5, which is equivalent to an acceptance of 69.04% on a 100% scale, indicating that users do not completely agree with the service they receive and manifest a grade Overall satisfaction of 3.32 points, equivalent to 66% satisfaction, which is low. Regarding the results by quality service dimension, the following qualifications were obtained: customer service 3.50 (69.97%), tangible elements 3.13 (62.21%), teaching 3.97 (77.48%) and reliability 3.31 (66.10%). The best qualified dimension corresponds to teaching and the one that obtained the lowest grade corresponds to tangible elements. Through Pearson's correlation it was determined that there is a relationship between the dimensions of service quality and user satisfaction, the low level of user satisfaction is mainly related to the gaps in infrastructure services, this in what refers to the tangible elements, in terms of reliability, dissatisfactions derive mainly from the attitudes presented by EI staff, since they do not show a sincere interest in helping and solving the management problems that arise, therefore, the staff also transmits little confidence in compliance and in the availability of resources to serve users, also, the level of student satisfaction is not determined by the campus or the place where the evaluation was conducted, but by a series of elements , such as the attitude of the users and their perception regarding the quality of the services offered by the institution. Within the proposal for improvement, it was recommended to work on tangible elements and reliability, particularly in the conditions of infrastructure, equipment, teaching materials, security and accessibility to the Internet, to increase the perception and satisfaction of users, as well as learning, since that comfortable environments are more likely to influence the recruitment and retention of students, influencing the student's desire to attend or leave EI, becoming a strategy to avoid abandonment and as an indicator to detect the causes of inefficiencies in direct attention and attention The organization's efforts to be responsible for the effectiveness of the services and make improvements in the process.

Keywords: Quality in the service, complementary educational services, SERVQUAL, Higher Secondary Education

## CONTENIDO

<b>CAPÍTULO 1 . INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.2.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.2.1.1. Pregunta general de investigación .....	9
1.2.1.2. Preguntas específicas .....	9
1.2.2. HIPÓTESIS .....	10
1.2.3. OBJETIVOS .....	11
1.2.3.1. Objetivo General .....	11
1.2.4. JUSTIFICACIÓN .....	12
1.3. DELIMITACIÓN .....	13
<b>CAPÍTULO 2 . MARCO TEÓRICO</b> .....	14
2.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS.....	14
2.1.1. CONCEPTO DE CALIDAD .....	15
2.1.2. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD .....	19
2.1.3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS .....	20
2.1.3.1. Los servicios .....	20
2.1.3.2. Calidad en el servicio (CS) .....	23
2.1.4. MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS.....	25
2.1.4.1. ESCUELA NÓRDICA .....	26
2.1.4.1.1. Modelo de calidad de Servicio de Grönroos .....	27
2.1.4.1.2. La oferta de servicios incrementada de Grönroos .....	28
2.1.4.1.3. Modelo de los Tres Componentes de Rust y Oliver.....	28
2.1.4.1.4. Modelo de Servucción de Eiglier y Langeard (1989) .....	29

2.1.4.2. ESCUELA AMERICANA	29
2.1.4.2.1. Modelo SERVQUAL (SERVice QUALity).....	29
2.1.4.2.2. El Modelo SERVPERF .....	31
2.1.4.3. OTROS MODELOS DE MEDICIÓN .....	32
2.1.4.3.1. Índice europeo de satisfacción del cliente (ECSI).....	32
2.1.4.3.2. Modelo Students Satisfaction Index (SSI).....	33
2.1.4.3.3. Modelo de ZINELDIN 5Q's.....	34
2.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN.....	37
2.2.1. CALIDAD EDUCATIVA Y EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS.....	38
2.2.2. LA CALIDAD EDUCATIVA INTEGRAL HACIA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE.....	40
2.2.3. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA.....	41
2.2.4. LA CALIDAD EDUCATIVA COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD .....	43
<b>CAPÍTULO 3 . MARCO CONTEXTUAL .....</b>	<b>45</b>
3.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA EDUCATIVO EN MÉXICO .....	45
3.2. SITUACIÓN DE LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR EN MÉXICO .....	48
3.2.1. SUBSISTEMAS DE LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR EN EL PAÍS ..	50
3.2.2. SISTEMA NACIONAL DE BACHILLERATO .....	54
3.3. EL SISTEMA EDUCATIVO EN YUCATÁN.....	55
3.3.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL BACHILLERATO EN YUCATÁN .....	56
3.4. ZONA DE ESTUDIO .....	56
3.4.1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA CIUDAD DE MÉRIDA ...	57
3.4.2. CARACTERÍSTICAS DEL COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE YUCATÁN .....	58
3.4.3. OBJETOS DE ESTUDIO EN LA CIUDAD DE MÉRIDA .....	59
3.4.4.1. Características de los objetos de estudio.....	60

<b>CAPÍTULO 4 . METODOLOGÍA.</b> .....	61
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	61
4.2. DISEÑO DEL ESTUDIO .....	62
4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS .....	63
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	64
4.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN .....	66
4.6. DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	68
4.7. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	70
4.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	70
4.8.1. Confiabilidad y Fiabilidad del instrumento.....	71
4.9. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	73
<b>CAPÍTULO 5 . RESULTADOS</b> .....	74
5.1. PERFIL DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO .....	74
5.2. PERFIL DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS .....	75
5.3. PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.	82
5.4. PERCEPCIONES POR PLANTEL Y DIMENSIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO .....	85
5.4.1. Percepciones de los usuarios por plantel, dimensión e ítem.....	87
5.4.2. Percepción de las dimensiones con respecto al perfil del usuario .....	93
5.4.2.1. Percepciones por género .....	93
5.4.2.2. Percepciones por turno .....	94
5.4.2.3. Percepciones por semestre.....	95
5.4.3. Frecuencias globales de las respuestas por categorías de aceptación .....	97
5.5. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ACUERDO CON EL SERVICIO PERCIBIDO .....	99
5.5.1. Nivel de satisfacción de los usuarios de acuerdo con el servicio percibido por plantel.....	102



5.6 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	103
<b>CAPÍTULO 6 . CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>107</b>
6.1 CONCLUSIONES .....	107
6.2. RECOMENDACIONES.....	111
<b>CAPÍTULO 7 . REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>133</b>
ANEXO I. CUESTIONARIO SERVPERF-5Q´S .....	133
ANEXO 2. CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	136
ANEXO 3. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	137
ANEXO 4. RESULTADOS GLOBALES POR ÍTEM .....	138

## Índice de tablas

Tabla 3.1. Sistema Educativo Nacional.....	47
Tabla 3.2. Diversidad de la Educación Media Superior.....	51
Tabla 4.1. Descriptivo de estudio .....	64
Tabla 4.2. Cálculo del tamaño de la muestra .....	65
Tabla 4.3. Estratificación calculada de la muestra .....	66
Tabla 4.4. Dimensiones evaluadas de la calidad en el servicio .....	67
Tabla 4.5. Escala Likert utilizada y niveles de aceptación .....	68
Tabla 4.6. Contenido del instrumento de recolección de datos.....	69
Tabla 4.7. Estadísticos de fiabilidad de alfa de Cronbach.....	71
Tabla 4.8. Análisis de alfa de cronbach por elemento.....	72
Tabla 4.9. Resultado de las pruebas de KMO y Bartlett .....	73
Tabla 5.1. Datos de la aplicación del cuestionario Servperf-5Q's.....	75
Tabla 5.2. Distribución de los encuestados por género .....	76
Tabla 5.3. Distribución de los encuestados por edad.....	77
Tabla 5.4. Distribución de los alumnos por estado de origen.....	78
Tabla 5.5. Distribución de encuestados por localidad .....	79
Tabla 5.6. Distribución de los encuestados por semestre .....	79
Tabla 5.7. Distribución de los encuestados por turno .....	80
Tabla 5.8. Distribución de los encuestados por promedios.....	81
Tabla 5.9. Distribución de encuestados por capacitación .....	81
Tabla 5.10. Evaluación global por dimensión .....	84

Tabla 5.11. Percepciones de encuestados por plantel y dimensión .....	86
Tabla 5.12. Ítems de la dimensión atención al usuario .....	88
Tabla 5.13. Ítems de la dimensión enseñanza .....	89
Tabla 5.14. Ítems de la dimensión fiabilidad .....	91
Tabla 5.15. Ítems de la dimensión elementos tangibles.....	93
Tabla 5.16. Percepciones de las dimensiones por género.....	94
Tabla 5.17. Percepciones de las dimensiones por turno.....	95
Tabla 5.18. Percepciones de las dimensiones por semestre .....	96
Tabla 5.19. Porcentaje de respuestas de los usuarios por dimensión .....	99
Tabla 5.20. Estadísticos descriptivos de la satisfacción global .....	100
Tabla 5.21. Satisfacción general por plantel y respuesta.....	101
Tabla 5.22. Correlaciones de pearson entre dimensiones y satisfacción .....	103
Tabla 5.23. Tabla ANOVA para la satisfacción y planteles .....	105

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Modelo de calidad de Grönroos (1988).....	27
Figura 2.2. Oferta de servicios incrementada (Grönroos, 1994). .....	28
Figura 2.3. Dimensiones modelo Servqual.....	30
Figura 2.4. Modelo Servqual .....	31
Figura 2.5. Relaciones del European Customer Satisfaction Index (ECSI) .....	33
Figura 2.6. Modelo Students Satisfaction Sndex (SSI) .....	33
Figura 2.7. Modelo Zineldin 5Q's.....	35
Figura 3.1. Ranking de cumplimientos educativos de Yucatán.....	55
Figura 3.2. Zonificación del municipio de Mérida .....	57
Figura 3.3. Número de escuelas del municipio de Mérida (2016).....	58
Figura 3.4. Ubicación de los planteles estudiados .....	59
Figura 3.5. Planteles objeto de estudio, en la ciudad de Mérida.....	60
Figura 5.1. Distribución de los encuestados por plantel.....	76
Figura 5.2. Distribución de los encuestados por género .....	76
Figura 5.3. Distribución de los encuestados por edad .....	77
Figura 5.4. Distribución de encuestados por semestre .....	79
Figura 5.5. Distribución de los encuestados por turno .....	80
Figura 5.6. Distribución de los encuestados por rango de promedios .....	81
Figura 5.7. Distribución de los encuestados por capacitación para el trabajo .....	82
Figura 5.8. Percepciones y aceptación estimada por por ítem .....	83
Figura 5.9. Percepciones globales por dimensión de la calidad en el servicio .....	84
Figura 5.10. Percepciones por plantel y dimensión de la calidad en el servicio .....	85

Figura 5.11. Percepciones por ítem y plantel dimensión Atención al Usuario.....	87
Figura 5.12. Percepciones globales por ítem de la dimensión Enseñanza.....	88
Figura 5.13. Percepciones globales por ítem de la dimensión de Fiabilidad .....	90
Figura 5.14. Percepciones globales por ítem dimensión Elementos tangibles .....	92
Figura 5.15. Índice de calidad en el servicio de las dimensiones por género .....	94
Figura 5.16. Índice de calidad en el servicio de las dimensiones por turno .....	95
Figura 5.17. Índice de calidad en el servicio de las dimensiones por semestre.....	96
Figura 5.18. Porcentaje global de aceptación (n=369) por ítem y respuestas .....	97
Figura 5.19. Porcentaje global (n=369) por nivel de aceptación .....	98
Figura 5.20. Porcentaje por respuesta de la satisfacción.....	101
Figura 5.21. Nivel de satisfacción por plantel.....	102

## **CAPÍTULO 1 . INTRODUCCIÓN**

### **1.1 ANTECEDENTES**

Las organizaciones se encuentran inmersas en un ambiente dinámico, de cambio constante, en donde las demandas de la globalización y la economía han llevado a estas hacia la búsqueda de la excelencia organizacional; es así como la calidad en los servicios se concibe hoy en día, como uno de los factores de competitividad que coadyuvan a potencializar el desarrollo de las organizaciones y la región. Uno de los elementos que contribuyen a incrementar la competitividad de las regiones, es el capital humano, este según Samuelson y Nordhaus, (2010) se refiere al inventario de conocimientos y habilidades acumuladas por la gente en los procesos educativos y de capacitación. Bajo este argumento, efectivamente, las instituciones educativas (IE) están llamadas, mediante la calidad de los servicios que proporcionan a mejorar la eficiencia del sistema educativo, en un marco que ayude a propiciar el desarrollo de la región.

Las IE, proporcionan dentro del proceso educativo, una serie de servicios complementarios (back office), como lo son bibliotecas, servicios administrativos, control escolar, vinculación, convenios, etcétera, que han adquirido relevancia en los últimos años, convirtiendo al proceso educativo en una experiencia compleja, que influye en la satisfacción de los usuarios, en igual medida que los factores puramente educativos (Fayos, González-Gallarza y Servera, 2011; Duque y Weeks, 2010; Alves y Raposo, 2004; Lovelock, Reynoso, D'Andrea, y Huete, 2004; Duque, 2003; Gento y Vivas, 2003). La gestión de los servicios antes mencionados muchas veces se ha enfrentado a la ineficacia y la pérdida de credibilidad sobre todo en el sector público, ya que en este sector el gobierno es quien se encarga de administrar los recursos y es este mismo, quien debería ser el gestor del bienestar ciudadano, pero debido a la complejidad social y política de los gobiernos; en muchas ocasiones presenta una variedad de dificultades que impiden una gestión eficaz.

Las organizaciones, entre ellas el sector público, en la búsqueda de una mayor credibilidad y reconocimiento, se han dado a tarea de realizar con más eficiencia su gestión y se han propuesto optimizar la rendición de cuentas, adoptar una postura más amable hacia sus usuarios, ser responsables financieramente, utilizar nuevas tecnologías y enfocar su actividad hacia el rendimiento en la búsqueda de mejores resultados (Alcantar, 2015). Es así, que en países como el Reino Unido, Australia, Canadá y Nueva Zelanda emerge un nuevo modelo administrativo de reforma del sector público, llamado la Nueva Gestión Pública (NGP) conocido como New Public Management (García, 2007), la cual según Peters (2013), se ha aplicado tanto para la validación de las políticas, el rediseño de las burocracias educativas estatales, instituciones educativas e incluso la reestructuración de políticas públicas y la finalidad principal de este modelo es satisfacer las necesidades de los usuarios al menor costo, favoreciendo mecanismos de competencia que permitan la libre elección de los servicios y a la vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad Estado, reconociendo a los ciudadanos como clientes, además de ser contribuyentes y usuarios (Waissbluth y Larraín, 2009; García, 2007). En ese contexto, la evaluación de la calidad en el servicio (CS) ofrecida por las IE, es una herramienta que contribuye a la mejora continua, la cual surge en un escenario dominado por el alto nivel de competitividad regional e internacional, fruto de los numerosos y rápidos avances científicos-tecnológicos, de la necesidad de adaptación del sistema educativo a un entorno global (Vega, 2015).

Al hablar de la calidad en los servicios es necesario hacer referencia al concepto de calidad y al concepto de servicio para comprender el término de calidad en el servicio y cómo estos actúan en el proceso educativo, con el fin de dar un panorama general de lo que se pretende abordar en este trabajo, ya que la calidad, ha tomado relevancia, en el lenguaje común, de las personas, ya que este término se utiliza de forma muy amplia en nuestro vocabulario y actuar cotidiano, hasta el punto de idealizarlo, como algo a lo que se aspira sobre un producto o servicio. Sin embargo, este término hace referencia a un concepto mucho más amplio de lo que comúnmente sabemos.

La calidad es una herramienta ampliamente utilizada a nivel local, nacional e internacional en las organizaciones, y esta debe ser vista como un sistema complejo que interrelaciona diversos procesos multidisciplinarios, impulsa el desarrollo, contribuye a mejorar la gestión de costos y riesgos, así como la efectividad de los procesos; consideraciones que tienen gran importancia para las organizaciones, usuarios, proveedores y en general para el sector público. Diversos autores han considerado definir el concepto de calidad, entre los que destacan: Juran, la define como: adecuación al uso y ausencia de defectos; para Crosby calidad es el cumplimiento de las especificaciones; Taguchi lo expresa como la menor pérdida posible para la sociedad; para Feigenbaum la calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar una organización (Cuatrecasas, 2012; Montaudon, 2010; Gutiérrez, 2005; Herrera, 2008, Crosby, 1998). Englobando estos términos, la calidad se define como: “conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (Cuatrecasas, 2012, p. 17). Después de mencionar los conceptos antes descritos de calidad, hay que considerar a ésta, desde una perspectiva más amplia, con un enfoque transdisciplinario y multimetodológico, debido a la interrelación de procesos culturales, organizacionales, formativos y disciplinares que en la actualidad implica (Denzin y Lincoln, 2011; Olive, 2011).

La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le otorgan valor, la calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Grönroos, 1984, 1984; Kotler, 2007; Lovelock, 1983; Parasuraman et al., 1998). Diferentes autores han dado una definición de lo que son los servicios; para Fisher y Navarro (1994, p. 185) es: “tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”; para Colunga (1995, p. 25) “es el trabajo realizado para otras personas”; Kotler (2012, p. 656) lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ningún objeto, su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.



La medición de la calidad en los servicios puede ser considerada como una estrategia primordial de las organizaciones, ya que fomenta firme y positivamente el sano crecimiento del negocio, proporciona una ventaja competitiva, está orientada a la plena satisfacción del cliente a costos razonables de calidad. La calidad no cuesta, pero no es gratuita, todas las acciones que resultan de no hacer bien las cosas a la primera vez son las que cuestan; pero el hacer las cosas bien desde la primera, genera utilidades en todos los aspectos (Crosby, 1998; Herrera, 2008). Para lograr el crecimiento de un país es necesario articular una serie de mecanismos que involucran: el desarrollo de las regiones, la calidad educativa, el progreso técnico, las condiciones políticas, entre otros aspectos que se interrelacionan y se tienen que tratar desde una perspectiva transdisciplinaria y multimetodológica, esto debido a la gran cantidad de variables que intervienen en el desarrollo (Denzin, 2011; Olive, 2011). Uno de los factores mencionados que intervienen en el desarrollo regional, según Miguel (2004), es el proceso de creación de riqueza económica y su transformación en bienestar social en las regiones; para lograr alcanzar este desarrollo uno de los factores que posibilitan este avance, es el progreso técnico, el cual requiere el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la base empresarial y la calidad de los recursos humanos; siendo este último uno de los puntos más importantes ya que se requiere de políticas educativas efectivas para la población. La educación según la UNESCO (2015) es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sustentable (economía, sociedad y los sistemas naturales, son los otros tres); en nuestra realidad latinoamericana, esto es una gran verdad que aflora a la luz; sin embargo anteriormente, se percibía a la educación como un privilegio, pero en la actualidad es una necesidad y es tanta su preponderancia, que “la educación se configura como el vehículo para la igualdad de oportunidades y la lucha contra la exclusión social” (Duque, 2009, p. 26). Aunque la educación no resuelve todos los problemas, colabora en el desarrollo de una ciudadanía activa y responsable, donde se reconozca al otro como igual, se aprenda a respetar la dignidad humana, se desarrolle un espíritu de tolerancia en relación con los demás, independientemente de sus convicciones políticas, religiosas o de su origen étnico, se intensifiquen las acciones de solidaridad humana, siempre que sea necesario y se implementen las

virtudes del diálogo, del compromiso, del consenso, de la resolución pacífica de los conflictos; desarrollándose una estructura en donde las IE sean plurales y representativas de todos los segmentos de la sociedad, con una división no excluyente del poder, son fundamentales para lograr alcanzar el progreso técnico y el desarrollo regional (Miguel, 2004; Rodrigues-Días, 2007). Esto ha sido manifestado como el cuarto objetivo de desarrollo sostenible (ODS) por la UNESCO, el cual dice: “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”, esto fue declarado por la comunidad mundial de la educación en 2015 en París. El cuarto ODS promueve un modelo de aprendizaje de calidad, en todas sus formas y modalidades, el cual tenga la capacidad de influir en las decisiones de las personas para crear sociedades más justas, inclusivas y sostenibles (UNESCO, 2015; OREAL-UNESCO, 2017). Esta equidad y calidad educativa se debe reflejar en todos los aspectos que las IE brindan, inclusive en los servicios educativos complementarios, ya que son parte del proceso educativo, por lo que la mala prestación de estos servicios impacta en las expectativas y necesidades de los usuarios y por ende en la calidad educativa, competitividad de las organizaciones, así como en el progreso técnico de la región, de ahí que surja, la necesidad de realizar la medición de la calidad en los servicios en Instituciones Educativas.

Se han realizado una diversidad de investigaciones para evaluar la calidad en el servicio, en distintos contextos, tanto a nivel nacional, como nacional; sin embargo, las investigaciones que se centran en el estudio de las expectativas sobre la calidad de los servicios educativos complementarios en IE de Educación Media Superior (EMS) son escasos o inexistentes a nivel local. En tal sentido, se han elaborado instrumentos como la *Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality* (SERVQUAL) construida por Parasuraman et al (1998), para medir la CS de una organización, en cuanto a las expectativas sobre el servicio y las percepciones reales sobre éste. Asimismo, la escala SERVQUAL ha fue utilizada por Darlastons-Jones, (2003) en una universidad australiana, para medir la CS; estos investigadores, preguntaron a estudiantes de primer año de psicología aspectos relacionados con el profesorado, el personal administrativo y

los servicios complementarios recibidos, tanto al comienzo como al final del semestre, y encontraron diferencias entre las expectativas ideales del alumnado y sus experiencias reales. Los autores evidenciaron que hay diferencia significativa entre las expectativas de los estudiantes y su realidad, las diferencias de la CS, se debe a que los estudiantes no poseen una visión realista de la vida en las universidades ya que las expectativas que tienen son más altas, impidiendo que determinadas características en su experiencia de la vida universitaria no se concretaran, en general los resultados indican un alto nivel de satisfacción de los usuarios con la Escuela de Psicología, pero una menor satisfacción con la experiencia universitaria en términos logísticos.

En Mexicali, Baja California, Mejías, Reyes y Maneiro (2006) validaron el modelo SERVQUAL para aplicarlo en la evaluación de la CS en IE superiores, considerando las percepciones y adaptándola al contexto universitario mexicano. El instrumento se utilizó para identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de implementación de modelos de gestión de la calidad por parte de las Instituciones estudiadas. Los resultados arrojados proveyeron a los directivos de información objetiva para el análisis institucional y del entorno de la IE

En el estudio realizado a los servicios educativos de control escolar, biblioteca, y servicio social del Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara, por parte de Delgado-Nungaray, Rivera-Espinoza y Delgado-Martínez en el 2014, quienes utilizaron el modelo SERVQUAL, se logró evidenciar que la CS no cumple con las demandas de los estudiantes ya que las expectativas de los usuarios son mayores con respecto a las percepciones y no están satisfechos con los servicios que brinda la institución.

En Mérida, Yucatán; Collí, Morales y Ulibarri (2016), analizaron cuatro modelos para la medición de la calidad en el servicio; en el trabajo se realizó un cruce de los modelos obteniéndose que es necesario combinar y comparar distintas dimensiones para obtener una herramienta más robusta, la cual debe ser contextualizada a cada caso que se desea estudiar, para que de esta forma la información que brinde el instrumento sea fidedigna.

## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La relevancia que ha adquirido la calidad en los servicios en la actualidad se considera como factor de competitividad, el cual repercute en sectores tales como el económico, social, cultural y educativo; desde la perspectiva educativa, la calidad es un factor que incide como un diferenciador de las organizaciones. Las IE, en sí mismas, son empresas de servicios complejas, que prestan diversos servicios entre los cuales se encuentran los complementarios que son aquellos coadyuvan al proceso académico. Son estos servicios complementarios a la educación que muchas veces son el punto de inflexión de las organizaciones, como en el caso del Colegio de Bachilleres del estado de Yucatán (COBAY), ya que con frecuencia estos servicios presentan una variedad de deficiencias, que hacen que los usuarios desistan de darle continuidad a los procesos de gestión, que tienen variadas implicaciones tanto para el usuario como para la institución. En la medida que la satisfacción de los usuarios de las IE mejore y se relacione con los servicios complementarios y la calidad de la institución de forma general, esto será un factor para que los alumnos permanezcan en la institución, se mejore la reputación de esta, a través de la valoración positiva de “boca a boca” (Alves y Raposo, 2004).

La mirada que tiene el receptor de la educación, es decir, el estudiante, se ha posicionado cada vez con mayor fuerza a la hora de señalar y distinguir qué tiene calidad y qué no lo tiene (López, 1996 citado por Gento y Vivas, 2003). Otros autores señalan que, si los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, aunque tengan una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta a mejorar (Pérez y Alfaro 1997 citado por Gento y Vivas, 2003). En este sentido, esto incluye la percepción que ellos tienen acerca de la calidad de los servicios que reciben en las IE. De acuerdo con lo anterior, se ha planteado que, para la mejora de la calidad de los servicios educativos complementarios de las IE, es necesario e importante tener conocimiento de la percepción, positiva o negativa, que tienen los usuarios. Con una adecuada evaluación de la calidad en el servicio, es posible determinar cómo son percibidos los esfuerzos de la IE, no solo para atraer a su alumnado, sino

también para mantenerlo. Por ello, es importante que las IE se aproximen a la medición de la satisfacción del usuario, para que con base en esta información se puedan atender las demandas, necesidades y expectativas de manera más clara, oportuna y eficaz. Dicha medición exige la elaboración de instrumentos que exploren de manera válida y confiable aquellos aspectos referidos a la calidad que, luego de ser analizados y ponderados permitirán tomar las decisiones de mejora que se juzguen pertinentes (Bullón-Villaizán, 2007). La educación es una de las formas de mejorar el desarrollo de una nación, ya que: “La educación es una condición necesaria para el establecimiento de estructuras participativas de planificación y de gestión, en virtud de que prepara a la población para ello” (Gutiérrez y González, 2010, p. 80), es por esto que se debe invertir en educación como bien señala Perroux, citado por Gutiérrez y González (2010), ya que forman parte de los costos del hombre, debido a que son: “los gastos fundamentales del estatuto humano de la vida para cada uno en un grupo determinado y se refiere a la alimentación, la salud, la educación y la recreación”(p. 113); y para todo ello, es necesario instrumentar medidas institucionales específicas en el marco de una política de desarrollo, la cual debe aterrizar en las IE de carácter público con el fin de brindar servicios educativos complementarios de calidad, lo que contribuirá al incremento del valor de la institución ante la sociedad, posicionándola como un factor diferenciador de competitividad. Tener una IE de calidad será provechoso ya que la calidad es gratuita; la calidad no cuesta, sino que genera utilidades en todos los aspectos, ya que cada centavo que se gaste en hacer las cosas mal, hacerlas otra vez o hacerlas en lugar de otras, se convierte en un medio centavo de utilidades (Crosby, 1998; Herrera, 2008). Cada vez que se invierte en la construcción de una fábrica o de una carretera, cada vez que se amplía los años de estudio y la calidad de la educación, se incrementan la cantidad de conocimientos técnicos útiles, aumentado la productividad y el consumo en la economía (Samuelson y Nordhaus, 2010, p. 34). Por lo anterior, se puede decir que la educación será de calidad, en la medida en que todos los elementos que intervienen en ella se orienten a la mejor consecución de sus fines (Bullón-Villaizán, 2007).

### **1.2.1. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

Con base en lo anterior, se hace la siguiente pregunta general de investigación y las preguntas específicas:

#### 1.2.1.1. Pregunta general de investigación

¿Cuál es la percepción y la satisfacción de los alumnos respecto a la calidad de los servicios educativos complementarios, mediante la aplicación del modelo SERVPERF-5Q´S en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY?

#### 1.2.1.2. Preguntas específicas

¿Cuál será el perfil de los usuarios de los servicios educativos complementarios en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY?

¿Cuáles serán las percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios educativos complementarios, con base en las dimensiones de atención al usuario, enseñanza, fiabilidad y elementos tangibles del modelo SERVPERF-5Q´S, en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos respecto a la calidad de los servicios educativos complementarios en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY?

¿Qué acciones se pueden proponer para la mejora de la calidad en los servicios educativos complementarios en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY, con base en los análisis de los resultados obtenidos?

### 1.2.2. HIPÓTESIS

El tema de calidad en los servicios abarca un sector muy amplio de la economía, sin embargo, se encuentra enfocando al desarrollo regional, por ser considerada como el segmento de la economía con mayor importancia, debido a los posibles beneficios que aportaría a nivel local y nacional. Se pretende que este trabajo sea parte de la dinámica de la ciencia, tecnología y se convierta en una parte de la dinámica económica que contribuya a la producción y competitividad de la región (Hernández -Cuevas, 2014).

El presente proyecto se desarrollará en una institución pública descentralizada del gobierno de estado de Yucatán el Colegio de Bachilleres de Estado de Yucatán (COBAY) y la conjetura bajo la cual se realizará es:

*Los usuarios de los servicios educativos complementarios de los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán se encuentran satisfechos con la calidad de los servicios que estos brindan*

### **1.2.3. OBJETIVOS**

#### **1.2.3.1. Objetivo General**

Analizar las percepciones y satisfacción de los alumnos, respecto a la calidad de los servicios educativos complementarios, mediante la aplicación del modelo SERVPERF-5Q´S en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY

#### **1.2.3.2. Objetivos específicos**

Realizar el perfil de los usuarios de los servicios educativos complementarios en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY

Determinar las percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios educativos complementarios, con base en las dimensiones de atención al usuario, enseñanza, fiabilidad y elementos tangibles del modelo SERVPERF-5Q´S, en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY

Establecer el nivel de satisfacción de los alumnos respecto a la calidad de los servicios educativos complementarios en los planteles Chenkú, Santa Rosa, Xoclán, del COBAY

Proponer acciones para la mejora de la calidad en los servicios educativos complementarios en los planteles Chenkú, Santa Rosa, Xoclán, del COBAY, con base en los análisis de los resultados obtenidos.



#### 1.2.4. JUSTIFICACIÓN

Determinar la percepción que el estudiante tiene sobre la calidad en el servicio en las IE permitirá tomar acciones correctivas para mejorar los procesos, con el fin de crear un óptimo posicionamiento y una mayor diferenciación de las IE, en momentos de tanta competencia y como factor para la mejora del sistema educativo, en otras palabras, las opiniones de los estudiantes se vuelven más importantes a medida que el ambiente de los servicios se torna más competitivo (Bullón-Villaizán, 2007). Considerando que la mayor transformación del proceso de educación se da sobre los estudiantes, es a ellos a quienes se les debe indagar sobre la calidad perciben de los servicios ya que los estudiantes son los beneficiarios directos de los servicios educativos complementarios, queda aquí expresada entonces la importancia de ellos como consumidores y como beneficiarios directos (Duque y Chaparro, 2012; Reavill, 1998). Una institución educativa puede ser perjudicada por alumnos descontentos que podrán trasladar o contar su descontento a posibles futuros alumnos. Al percibir a los alumnos como consumidores de servicios educativos que tienen necesidades y deseos específicos y que exigen niveles de satisfacción correspondientes ya que n consumidor de servicios educativos antiguo y satisfecho es la clave para atraer a nuevos alumnos y merece ser el foco de más investigación” (Hampton, 1993, p. 169). La satisfacción estudiantil es uno de los factores que contribuyen significativamente a la retención y fidelización de los alumnos en las escuelas, ya que, en un ambiente competitivo, los alumnos insatisfechos desertan o se trasladan a otras IE y si por alguna razón los alumnos insatisfechos no pudieran encontrar alternativas, estos se convierten en portadores de una mala imagen de la escuela para otros potenciales estudiantes (Wince & Borden, 1995; Spicuzza, 1992; Hayes, 1997).

Por lo que a través de este trabajo se pretende hacer un aporte a la educación, adaptando un instrumento de medición, con validez y fiabilidad empírica que permita evaluar la calidad en los servicios de educativos complementarios, para conocer los atributos, necesidades y percepciones que para el estudiante son importantes a la hora evaluar una IE; con el fin de lograr la mejora continua de los servicios educativos complementarios que brinda la organización y estructurar especificaciones que ayuden al diseño del servicio orientado a los usuarios y la satisfacción de los mismos, con el fin posicionar mejor a la organización (Bullón-Villaizán, 2007).

### **1.3. DELIMITACIÓN**

El presente estudio se realizó en tres planteles de nivel medio superior ubicados en la ciudad de Mérida, Yucatán, pertenecientes al Colegio de Bachilleres del Estado de Yucatán, evaluando la Calidad en los servicios educativos complementarios, utilizando el modelo Servperf-5Q´S (Zineldin y Vasicheva, 2012; Vega 2014; Pérez, 2015), el estudio será de tipo transversal, ya que se realizó a partir de una muestra de 369 alumnos durante los meses de marzo y abril del 2019

## **CAPÍTULO 2 . MARCO TEÓRICO**

En el capítulo que a continuación se presenta, se exponen las principales investigaciones y aportaciones teóricas que dan soporte documental a este trabajo; el capítulo se encuentra organizado en dos grandes secciones: Calidad en el servicio y calidad en la educación, en la primera sección se abordan los conceptos relacionados con la calidad, evolución de la calidad, concepto de calidad en el servicio y los modelos de medición de calidad en el servicio; en la segunda sección se incluyen los conceptos relacionados a la educación, calidad educativa, evaluación de la calidad educativa y la perspectiva actual de la calidad educativa, competitividad y desarrollo regional; en general se presentan las aportaciones que permitirán sentar las bases para las siguientes etapas del estudio.

### **2.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

En la dinámica de la vida actual todos los días se utilizan servicios, que van desde el hecho de utilizar el celular, estudiar en alguna institución educativa, enviar un *e-mail*, viajar en autobús, utilizar un servicio de *streaming on demand*, abastecer el automóvil con gasolina, entre otros; son ejemplos de consumo de servicios a nivel individual. Las instituciones y empresas también consumen, compran y generan una amplia variedad de servicios, por lo general, en una escala mucho mayor que los individuos o las familias (Lovelock, Reynoso, D'Andrea, y Huete, 2004). Los usuarios (clientes) de los servicios demandan en muchas ocasiones que estos sean de calidad, quizás sin tener una idea precisa de lo que quieren cuando hablan acerca de servicios de "calidad", ya que todos reconocen la calidad cuando la ven (o eso se cree), o al menos lo que se percibe como calidad, pero este término se utiliza de una manera vaga e inexacta, aceptándola como una explicación válida para cualquier objeto deseado, a tal grado que incluso las explicaciones equívocas son permitidas (Bustamante Ortiz, 2007; Kerlinger, 1988).

Para comprender de forma más clara lo que es la calidad en los servicios se necesita tener presentes los conceptos de calidad y de servicio; para que de esta manera se logre concebir cómo se interrelacionan en la conceptualización de la calidad en los servicios, así como se vinculan con la calidad en los servicios en instituciones educativas

### **2.1.1. CONCEPTO DE CALIDAD**

Según Cantú (2011) y Bustamante-Ortiz (2007) definir qué es calidad es un tema complejo, ya que este no es un concepto estático, debido a que éste ha sufrido cambios significativos, debido a su constante evolución y a las necesidades del contexto; por lo que, para conceptualizar este término, se establecen algunas definiciones generales; para posteriormente considerar las de los expertos en la materia

El Origen etimológico de la palabra calidad Según Ferrater Mora (1973) citado por Valdebenito (2011), proviene del latín “*Qualitas*” que significa: bueno, hermoso, noble, honesto, apto, favorable; para Kindwell (1971), la palabra calidad tiene su origen vocablo griego “*kalos*”, que significa: cualidad, propiedad

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (2014) calidad puede definirse como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”

Según Camisón, Cruz, y González (2006) “El cambio de conceptos y enfoques en la Calidad ha sido empujado por la evolución de los mercados y por la creciente presión competitiva, pero también por la acción de una serie de gurús ampliamente conocidos en todo el mundo como son Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa, Taguchi, entre otros y, desde la década de 1990, por las aportaciones académicas de un número cada vez mayor de disciplinas” (p. 137)

Otra forma de entender lo qué es la calidad es considerarla como aquello que va más allá de su concepción, como un conjunto de técnicas y procedimientos, que se convertían en un nuevo paradigma de la dirección (Bounds, Yorks, Adam, & Ranney, 1994; Broedling, 1990). Igual consideración le merece a Feigenbaum (1951), para quien la calidad es en esencia una forma de dirigir la organización, añadiendo que el control de calidad es mucho más que una congregación de proyectos técnicos y actividades de motivación, sin ningún enfoque directivo claramente articulado.

Una de las primeras concepciones de lo que es calidad fue formulada por Juran en 1951, quien decía: La calidad es un producto que sea adecuado para su uso. Así la calidad consiste en la ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente. Juran menciona que la palabra calidad tiene múltiples significados, siendo dos de ellas las más representativas (Juran, 1990; 1995):

- 1) La calidad consiste en aquellas características del producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
- 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Crosby (1998) dice: “la calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta, son las cosas que no tienen calidad, todas las acciones que resultan de no hacer bien las cosas a la primera vez” (Crosby, 1998, p. 9). La calidad se percibe desde una perspectiva técnica, como el cumplimiento de especificaciones o la conformidad de requisitos:

- a) La calidad es intangible
- b) La conformidad del diseño a los requisitos del cliente
- c) La conformidad del bien fabricado y entregado respecto a sus diseños y especificaciones
- d) La conformidad del servicio con las prestaciones especificadas y pactadas con el cliente

Ishikawa define lo que para él es la calidad, como el conjunto de características específicas y funciones que pueden ser objeto de valoración, para determinar si un artículo o servicio está satisfaciendo su propósito. La calidad empieza y termina con la educación. De manera concisa, calidad significa calidad del producto, calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Montaudon, 2010, 2004; Ishikawa, 1986).

Deming define calidad como el grado predecible de uniformidad y funcionalidad de un producto o servicio que, a un bajo costo, satisface al mercado; la calidad para él implica traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará (Montaudon, 2010, 2004; Deming, 1989).

En 1990, por primera ocasión la Organización Internacional de Normalización hace una definición de calidad (ISO), y que en su versión actual se define como: grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto (producto, servicio, proceso) cumple con los requisitos (International Organization for Standardization, 2015).

De acuerdo con Cantú (2011), “la calidad abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o servicio para ser de utilidad a quien lo emplea, es decir, cuando sus características tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios” (pp. 3-4)

Cuatrecasas (2012), define calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario

En el estudio conceptual de lo que es la calidad Montaudon, (2010, p. 53) realizó un análisis respecto a cómo esta ha sido definida por diversos por autores en contextos y épocas distintas, mencionando:

La calidad es algo que se puede observar (Pirsig, 1984), se puede medir (Crosby, 1980; Kanji, 2002), controlar (Feigenbaum, 2005; Shewhart, 1986; Vaughn, 1974) o mejorar (Mizuno, 1988; Imai, 1986). Puede ser categorizada o clasificada (Ishikawa, 1989) o ajustada a una dimensión (Garvin, 1988; Winder, Robinson y Judd, 1992). La calidad se puede inspeccionar (Shewhart, 1939), administrar (Juran, 1995), se puede alcanzar o perder (Taguchi, 2001). En términos generales, calidad puede referirse a reducir la variabilidad (Vaughn, 1974; Shewhart, 1939), estandarizar (Shewhart, 1939), implica confiabilidad (Garvin, 1988), cero defectos (Shingo, 1995; Crosby, 1980) o congruencia con las especificaciones (Garvin, 1988). La calidad es considerada como una herramienta (Ishikawa, 1993), estrategia (Stahl and Grigsby, 1997), o una posición competitiva (Porter 1990; Deming, 1989). La calidad puede ser subjetiva (Pirsig, 1984) objetiva (Shewhart, 1993) o bien ambas al mismo tiempo (Garvin, 1988). La noción de calidad puede ser aplicada a sujetos (Kondo, 1991), objetos (Shewhart, 1939), procesos (Juran, 1992; Carlson, 1989), educación (Ishikawa, 1993; Tribus, 1992) e incluso a la vida misma.

En general, es posible concluir que no es viable encontrar la definición *perfecta* de calidad debido a la gran variedad de definiciones existentes, ya que este no es un concepto estático, particular de o sobre algo, sino dinámico que incluye todas las cualidades de un objeto, para ser de utilidad al usuario, por lo que un producto o servicio, tendrá calidad cuando sus particularidades, tangibles e intangibles, satisfagan las necesidades de los usuarios. De esta manera la calidad del objeto se fundamenta en la búsqueda incansable de hacer las cosas, para que el usuario se sienta satisfecho (Cantú, 2011; Montaudon, 2010; Bustamante-Ortiz, 2007).

### 2.1.2. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

La calidad en los servicios tiene su origen con la aparición hombre mismo y sus necesidades de alimentación, salud, vivienda y educación creando sociedades complejas con mayores demandas de tipo socioeconómico, para Vargas y Aldana (2007) citado por Hernández-Cuevas, (2014), el concepto de calidad inicia a principios del siglo XX en EE. UU., para luego difundirse en Japón en los 40's y 50's, para luego regresar mejorado a occidente en los 70's, expandirse por el resto del mundo durante los ochentas. Según Cantú (2011), la calidad para alcanzar el grado de maduración actual ha pasado por cinco etapas de evolución que son:

#### 1. Era de la inspección (Siglo XIX).

Se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto, los costos eran demasiado elevados ya que se revisaba la totalidad de la producción, surge la figura del inspector, quien reaccionaba a los productos defectuosos cuando ya estaban terminados y se buscaba eliminar el error, lo que provocaba que los productos no llegaran al consumidor final, convirtiéndose en desechos.

#### 2. Era del Control estadístico (1930's)

Se entendía a la calidad como un problema de variabilidad que puede ser controlado y prevenido mediante la eliminación a tiempo de las causas que lo provocaban, de tal forma que la producción pudiese cumplir con la tolerancia de especificación de su diseño. Esta etapa se enfocó en el control de los procesos y se caracterizó por la aparición de métodos estadísticos y la disminución de la inspección.

#### 3. Era del aseguramiento de la calidad (1950's).

Se reconoce que la calidad no sólo depende de los procesos de manufactura, sino que requiere servicios de soporte, por lo cual se deben coordinar esfuerzos entre las áreas de producción y diseño del producto, etc. Surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad.



4. Era de la administración estratégica de la calidad total (Finales del siglo XX).

En esta etapa lo primordial es el énfasis en el mercado y en las necesidades del consumidor, al reconociendo el efecto estratégico de la calidad como un factor clave de competitividad. Se busca satisfacer a clientes externos y externos.

5. innovación y la tecnología (principios del siglo XXI).

El enfoque en esta etapa es la competitividad, la cual depende de la capacidad de las empresas para responder a los cambios en el mercado y las fluctuaciones sociales, políticas, económicas y financieras, con una alta velocidad, apoyada por la innovación rápida y el uso de tecnología, tanto en procesos/operación como información.

### **2.1.3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

Para hablar acerca de la calidad en los servicios es necesario conocer que son los servicios; ya en la sección anterior se hizo referencia a diversas acepciones que se tienen acerca de la calidad, por lo que en esta sección se abordarán los conceptos referentes a los servicios, la calidad en los servicios y los modelos para la medición de la calidad en el servicio.

#### **2.1.3.1. Los servicios**

Las empresas de servicios pueden ser consideradas como organizaciones cuyos productos son acciones, procesos y ejecuciones intangibles, ya que son prestaciones y experiencias más que objetos, se hace sumamente difícil establecer especificaciones precisas para su elaboración que permitan estandarizar su calidad (Zeithaml y Bitner, 2002). El concepto servicio es aplicable a una variada gama de actividades; que pueden estar basadas en equipos como el caso de los servicios de *streaming on demand*, o basadas en las personas, como es el caso de los servicios educativos (Kotler y Keller 2012).

Varios autores han conceptualizado lo que es un servicio; para Fisher y Navarro (1994, p. 185) es “un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”; para Colunga (1995, p. 25) “es el trabajo realizado para otras personas”; Kotler y Keller (2012, p. 357) lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

Para Lovelock, Reynoso, D’Andrea, y Huete (2004) “un servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción” (p. 4). Estos mismos autores señalan “los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor de) el receptor del servicio” (p. 4)

Sangüesa-Sánchez, Mateo-Dueñas, e Ilzalde-Izquierdo, (2006), sostienen que: “en los servicios hay que prestar una atención especial a la prevención de errores, ya que, en este caso, los problemas surgen a medida que se está ejecutando el servicio, y hay que dar una solución lo más rápida posible” (p. 171).

Según la norma ISO 9000:2015: un servicio es la salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. Esta definición de la ISO considera:

- a) Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles.
- b) Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente (así como durante la entrega del servicio, y puede involucrar una relación continua, por ejemplo, con bancos, entidades contables u organizaciones públicas, como escuelas u hospitales públicos.

c) La provisión de un servicio puede implicar, por ejemplo, lo siguiente: una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un coche); una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar una declaración de impuestos); la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento); la creación de un ambiente para el cliente (ejemplo, en hoteles y restaurantes).

d) Un servicio generalmente se experimenta por el cliente.

Algunos servicios, como el caso de los de educativos, por lo general requieren que el cliente esté físicamente presente, mientras que otros, como un servicio de reparación de electrodomésticos no, por lo que los servicios tienen distintas características. Según Kotler (2007); Kotler y Keller (2012) existen cuatro características que diferencian bienes de los servicios:

**Intangibilidad:** como los servicios son intangibles, es imposible que los clientes prospectos prueben (degusten, toquen, vean, oigan o huelan) un servicio antes de comprarlo.

**Inseparabilidad:** de manera característica, no se pueden separar los servicios de su creador o vendedor. Más aún, muchos servicios se crean, se dan y se consumen simultáneamente

**Heterogeneidad:** para una empresa de servicios, es difícil, si no imposible, estandarizar su producto. Cada unidad de servicio es un tanto diferente de otra del mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega.

**Carácter perecedero:** los servicios son sumamente perecederos porque la capacidad existente no se puede guardar o mandar a inventario para uso futuro.

### 2.1.3.2. Calidad en el servicio (CS)

La calidad de un objeto está conformada por todas las propiedades que lo constituyen y que le otorgan valor. La calidad de los productos puede ser fácilmente cuantificable, pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kotler y Kotler, 2012; Parasuraman et al., 1998; Lovelock, 1983; Grönroos, 1994, 1984).

Muñoz-Tagle, Fernández-Ruíz, y Ortigoza-Hernández, 2014 comentan: “la calidad de servicio es de vital importancia para el éxito de cualquier organización debido a que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a productividad, reducción de costos, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes” (p. 141).

En la literatura sobre la CS, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, Parasuraman, 1988, p. 3). En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Zeithaml, Parasuraman, 1988, p. 16). En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. Finalmente, la calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos. Estos son algunos de los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que, en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles.

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman et al., 1988). “La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva” (Grönroos, 1994, p. 37).

Dada esta diferenciación, Lewis y Booms, 1983 quizá fueron los primeros en plantear el concepto de calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. Grönroos (1984) y Parasuraman et al. (1985) toman este planteamiento basado en lo que se denomina el paradigma de la desconfirmación. Parasuraman denota el problema de la no existencia de medidas objetivas, por lo cual la percepción es la medida que más se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido. Otro planteamiento en la misma dirección es que la calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grönroos, 1994). Según Rust y Oliver (1994), los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado. Duque, (2012, p. 165) argumenta: “la calidad en los servicios es un término fugaz y abstracto, difícil de definir y medir. Al respecto Zeithaml en 1981 agrega: a consecuencia de la intangibilidad, la empresa podría encontrar difícil comprender cómo los consumidores perciben y evalúan sus servicios y la calidad en la prestación de esos servicios. Otros autores definen la calidad del servicio como: La Medida de qué tan bien el nivel del servicio entregado encaja con las expectativas del consumidor (Lewis y Booms, 1983).

- La calidad percibida es el resultado de la suma de la calidad técnica, dimensión del “qué” o del resultado, lo que el consumidor recibe; y de la calidad funcional, dimensión del “cómo” relacionada con el proceso y de cómo el consumidor recibe el servicio. A su vez, la imagen de la empresa afecta las expectativas que el cliente genera sobre lo que espera del servicio. Depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido. (Grönroos, 1988, 1994).

“Amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1993, p. 21). Alcantar, Maldonado y Arcos (2015), mencionan que la calidad de los servicios es compleja ya que se trata de un precepto multifacético, por lo que no existe un convenio para establecer un solo enunciado que logre integrar de forma inequívoca todas las características que definen lo que es la calidad en los servicios, en sus diversos ámbitos

#### 2.1.4. MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Para Caetano (2003) citado por Muñoz-Tagle, Fernández-Ruíz, y Ortigoza-Hernández, (2014) “el conocimiento de la opinión sobre la calidad de la prestación de un determinado servicio es un factor imprescindible para que las instituciones aseguren que los servicios sean los adecuados para cubrir las necesidades de los usuarios” (p. 142).

Para medir la calidad de los servicios se han establecido dimensiones que, según Bou, (1997, p. 251) “son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los diferentes objetos”. Según Duque (2012) “Con base en dichas dimensiones, que son abstracciones, el usuario emite un juicio global sobre la calidad, en última instancia lo que se busca con ellas es hacer el constructo más entendible, menos elusivo y más fácil de identificar, gestionar y conseguir de por sí, se postula desde la literatura del marketing que la calidad de los servicios es un constructo multidimensional “(p. 166).

A pesar de que los sistemas de medición de calidad a utilizar para los servicios son distintos a los usados para los productos (ya que los primeros no poseen el grado de cuantitividad y gradualismo de los segundos), en la actualidad se dispone de métodos que permiten realizar un examen metódico de la situación de la empresa, en los diversos sectores o actividades, que presenta en materia de calidad (Judd, 1968), y, además, permiten aislar el efecto de la calidad en el servicio sobre el nivel de satisfacción y vinculación del usuario y del efecto debido a los demás componentes del servicio (gama de productos, precios, distribución, publicidad, promoción, etc.).

La característica común que deben de reunir todos estos métodos es ser justos y percibirse como tal, de lo contrario, se desconfiará de sus resultados. Para realizar la medición de la CS, ésta se efectúa a través de una serie de modelos conceptuales e instrumentos (Morillo, Morillo, & Rivas, 2011).

Se diferencian dos corrientes la escuela Nórdica en torno al *Service Research Center* de la Universidad de Karlstad y la escuela norteamericana liderada por el *Interstate Center for Services Marketing* de la Universidad Estatal de Arizona (García-Mestanza y Díaz-Muñoz, 2008; Brogowicz, Delene, & Lyth, 1990). La primera enfatiza la importancia de observar y comprender la influencia de las áreas funcionales de la organización sobre la calidad y la existencia sobre sus múltiples fuentes, en ésta aparecen autores como Grönroos, Gummesson y Lehtinen a los que deben el modelo de las 4Q de calidad percibida y la oferta de calidad. En la segunda, se estudia la gestión de la calidad desde la perspectiva de las expectativas de los usuarios y las percepciones sobre la prestación del servicio; aquí destacan autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry, Siendo el modelo propuesto por estos autores el más utilizado en las investigaciones para determinar la CS (Correia & Miranda, 2012). Sin embargo, existen otros modelos para evaluar la calidad en los servicios entre los cuales destaca, el del Doctor Zineldin llamado “5Q’s” que se utiliza para evaluar la calidad de los servicios educativos y el cual más adelante será abordado

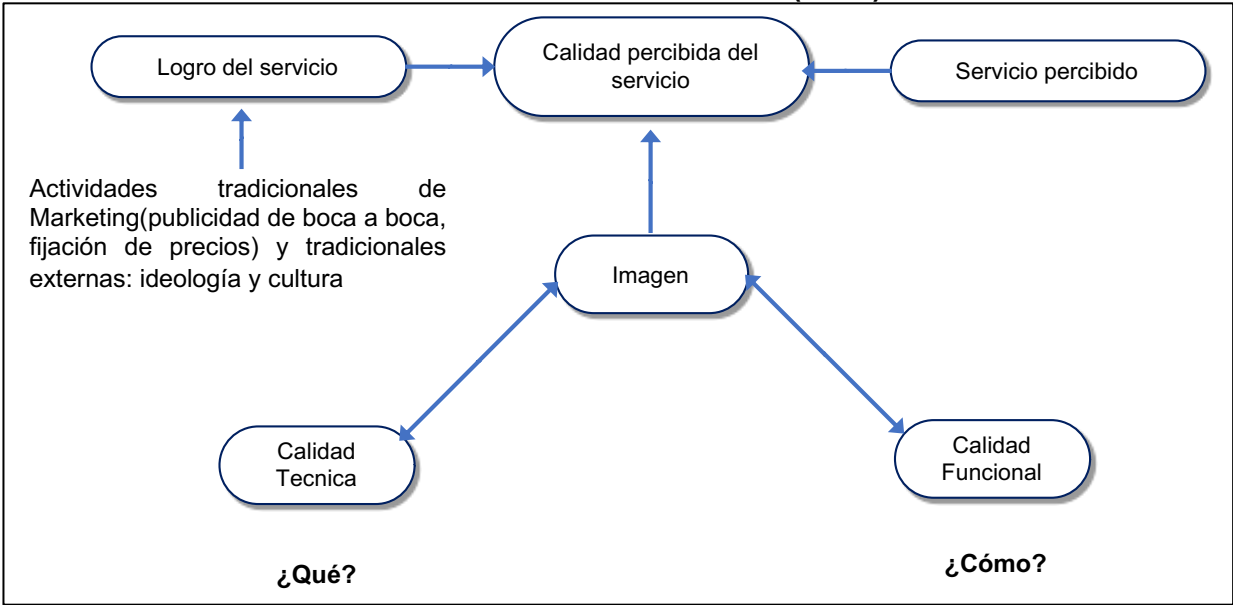
#### 2.1.4.1. ESCUELA NÓRDICA

Según García-Mestanza y Díaz-Muñoz, (2008) la escuela nórdica se enfoca al tema de calidad en el servicio desde el punto de vista del producto, destacan en esta escuela Lehtinen y Lehtinen (1982) y Grönroos (1984, 1988 y 1994). García-Mestanza y Díaz-Muñoz, (2008) mencionan que “Lehtinen y Lehtinen proponen la existencia de tres dimensiones: calidad física, que incluye los aspectos físicos del servicio; calidad corporativa, que está relacionada con la imagen de la empresa; y calidad interactiva, que deriva de la interacción entre el personal de contacto de la empresa y sus clientes, así como de la interacción entre unos clientes con otros. Además, diferencian entre calidad asociada al proceso de prestación del servicio y calidad asociada con el resultado del servicio “(p. 59).

2.1.4.1.1. Modelo de calidad de Servicio de Grönroos

Modelo de imagen de Grönroos (1984), plantea que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; en las que quedarán incluidos los atributos que pueden influir o condicionar la percepción de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida. De acuerdo con Grönroos (1988) citado Colmenares y Saavedra (2007), la calidad total percibida se produce cuando la calidad experimentada satisface la calidad esperada; o cuando lo recibido y lo experimentado se corresponde con las expectativas generadas alrededor del servicio en cuestión (figura 2.1).

**Figura 2.1.**  
**Modelo de Calidad de Grönroos (1988)**



Fuente: Elaboración propia con base en Colmenares y Saavedra, 2007



#### 2.1.4.1.2. La oferta de servicios incrementada de Grönroos

Hernández-Cuevas (2014); Colmenares (2007) y Grönroos (1994) proponen analizar el servicio considerándolo como un producto tangible, es decir, como un producto desarrollado, producido, distribuido, comercializado y consumido. Dicho modelo (figura 2.2) se explica a partir de cuatro elementos fundamentales: el desarrollo del concepto de servicio, el desarrollo de un paquete básico de servicios, el desarrollo de la oferta de servicios incrementada y la gestión de la imagen y de la comunicación, teniendo como punto principal el concepto de servicio.

**Figura 2.2. Oferta de servicios incrementada (Grönroos, 1994).**



Fuente: Elaboración propia con base en Pascual, 2004, Citado por Colmenares y Saavedra, 2007.

#### 2.1.4.1.3. Modelo de los Tres Componentes de Rust y Oliver

Colmenares y Saavedra (2007), mencionan: “el modelo de Rust y Oliver (1994) de los Tres Componentes no fue probado, pero fundamenta lo planteando anteriormente con Grönroos. Dicho modelo se compone de tres elementos esenciales: el servicio y sus características, el proceso de envío del servicio o entrega y el ambiente que rodea el servicio, fue planteando inicialmente para los productos físicos” (Herrera-Cuevas, 2014, p. 28)

#### 2.1.4.1.4. Modelo de Servucción de Eiglier y Langeard (1989)

Con la teoría de la servucción apareció como un intento de sistematizar la producción, el proceso de creación y fabricación del servicio. El modelo considera a la servucción como la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesarias para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados. Sus cuatro elementos básicos son: el cliente, el soporte físico, el personal de contacto y el servicio (Herrera-Cuevas, 2014; Colmenares y Saavedra, 2007; García-Mestanza & Díaz-Muñoz, 2008,)

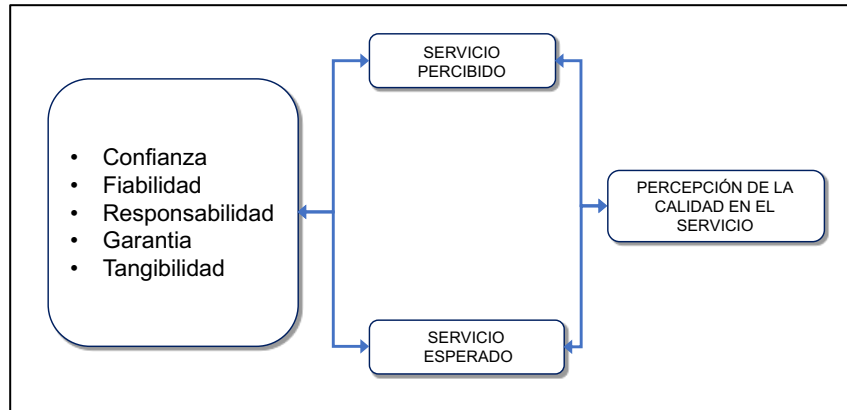
#### 2.1.4.2. ESCUELA AMERICANA

“La escuela americana se ha centrado en el estudio de la calidad de servicio desde la óptica de las expectativas y las percepciones de los clientes, destaca Berry, Parasuraman y Zeithaml (1985 y 1988), entre otros que a continuación se presentan “(García-Mestanza y Díaz-Muñoz, 2008 p. 8)

##### 2.1.4.2.1. Modelo SERVQUAL (SERVice QUALity)

“Concebido por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988), este modelo define a la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Dicho modelo propone que la calidad del servicio puede ser estimada a partir de las ya antes descritas cinco dimensiones (figura 2.3): elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía” (Hernández-Cuevas, 2014, p. 29).

**Figura 2.3.**  
**Dimensiones Modelo SERVQUAL**



Fuente: Elaborado con base en Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988)

SERVQUAL introduce y analiza una serie de vacíos, desajustes o brechas (gaps) que pueden ser percibidas por los clientes, o bien producirse internamente en las organizaciones proveedores de los servicios, las cuales hacen que el servicio suministrado por la organización no cubra las expectativas que los clientes tenían en él. Para ser más específicos Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definen los gaps como una serie de discrepancias o brechas existentes respecto a las expectativas de la calidad del servicio y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores. En total son cinco las brechas que el modelo SERVQUAL identifica y analiza:

Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

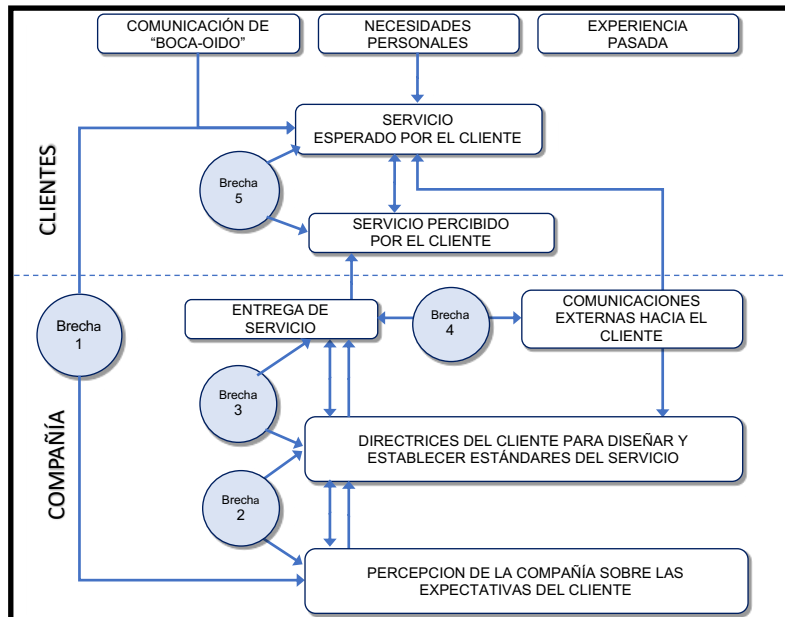
Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

Con el estudio de las cinco brechas mencionadas anteriormente, el modelo SERVQUAL analiza los principales motivos de las diferencias en la calidad de las organizaciones, mismo que puede ser ilustrado en la Figura 2.4.

**Figura 2.4.**  
**Modelo SERVQUAL**



Fuente: Elaborado con base en Parasuraman, Zeithalm y Berry, 1988

#### 2.1.4.2.2. El Modelo SERVPERF

Surge como modelo alternativo al SERVQUAL, ya que de acuerdo con los autores Cronin y Taylor (1992), la conceptualización y operación del modelo planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry es inadecuado, debido a que éste sugiere que la diferencia entre las expectativas de los consumidores sobre el rendimiento de un proveedor de servicios y su evaluación de los resultados reales de una empresa específica dentro de la misma rama impulsa la percepción de la calidad del servicio.

El modelo SERVPERF, mide de igual forma el desempeño y se basa solamente en las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio. Su escala produce como resultado un puntaje o calificación acumulada de la calidad general de un servicio, lo cual puede representarse mediante una gráfica relativa al tiempo y a subgrupos específicos de consumidores. Colmenares y Saavedra (2007) y Duque (2005), mencionan que el SERVPERF utiliza la misma escala del SERVQUAL, variando el enfoque de evaluación y las preguntas de los instrumentos.

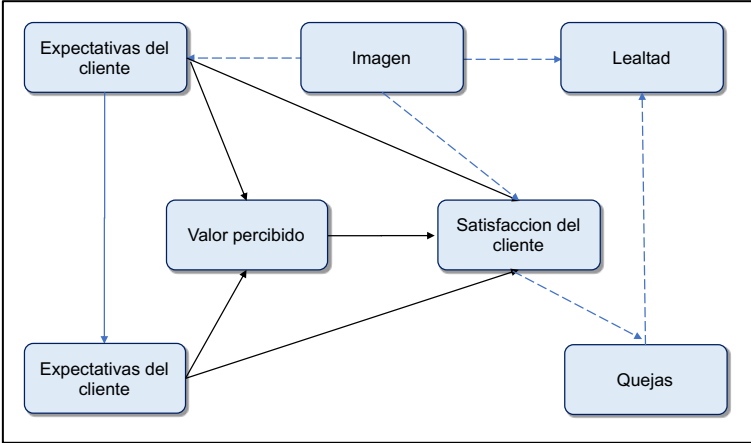
### 2.1.4.3. OTROS MODELOS DE MEDICIÓN

En este apartado se presenta un bosquejo de general de otros modelos de medición de la calidad, distintos a los de las dos clásicas corrientes ya presentadas, estos modelos de medición se enfocan a medir la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos

#### 2.1.4.3.1. Índice europeo de satisfacción del cliente (ECSI)

En 1999 la *European Organisation for Quality (EOQ)* coordinó la creación del índice europeo de satisfacción del cliente o *European Customer Satisfaction Index (ECSI)*, el cual es una combinación de los modelos propuestos por la *American Customer Satisfaction Index* y del *Swedish customer Satisfaction Barometer*. El ECSI (figura 2.5) es una herramienta creada para medir y explicar la satisfacción del cliente, así como también antecedentes y constructos relacionados, consta de siete variables que se interrelacionan que son la calidad percibida de los productos y servicios, las expectativas del cliente, el valor percibido, satisfacción del cliente, la lealtad, la imagen y las quejas. Las variables ubicadas al lado izquierdo se pueden explicar son quienes dan sustento al Índice de Satisfacción del Cliente, así mismo las variables del lado derecho del modelo se convierten en indicadores de rendimiento (lealtad o quejas), puesto que para los autores estos dos factores son la consecuencia de la satisfacción. El modelo ECSI está conformado por dos submodelos estructural y el de medición, el primero define la relación entre las variables latente y el segundo analiza las variables problemáticas (Vilares 2004, citado por Pérez 2015).

**Figura 2.5.**  
**Relaciones del European Customer Satisfaction Index (ECSI)**

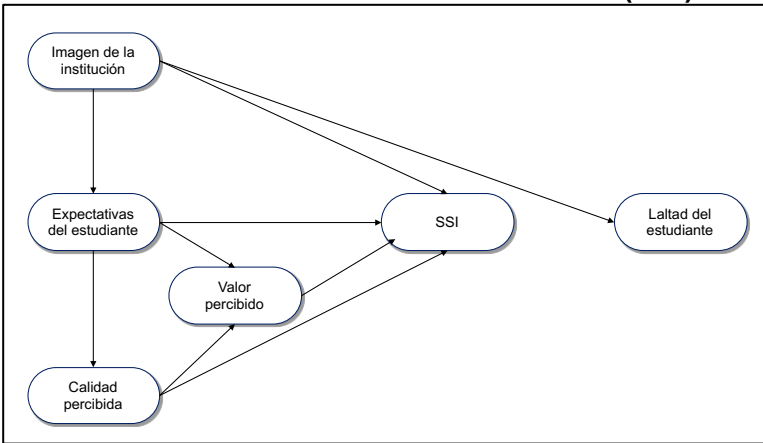


Fuente: Elaboración con base en Pérez, 2015

2.1.4.3.2. Modelo Students Satisfaction Index (SSI)

El modelo utilizado por Temizer, Turkyilmaz, (2012) citado por Pérez, 2015 se basa en la estructura del modelo del Índice Europeo de Satisfacción del Cliente (ECSI) y constituye el marco de referencia para el modelo del Índice de Satisfacción de Estudiantes (SSI), por su nombre en inglés *Students Satisfaction Index*). El SSI es un modelo (figura 2.6) estructural basado en los supuestos de que la satisfacción deriva de factores como: calidad percibida, valor percibido, las expectativas de los estudiantes e imagen de la institución. Cada factor en el modelo es un constructo que está compuesto por múltiples indicadores.

**Figura 2.6.**  
**Modelo Students Satisfaction Index (SSI)**



Fuente: Elaboración con base en Pérez, 2015

#### 2.1.4.3.3. Modelo de ZINELDIN 5Q's.

Mosad Zineldin, doctor en Economía y profesor de la Universidad Växjö de Suecia, desarrolló el sistema de garantía de calidad de las universidades, en el marco del proyecto que lideró, el profesor Zineldin propuso un modelo llamado Zineldin 5Q's: A Multidimensional TRM based Model of Higher Education attributes and Students Satisfaction (HS), basándose en la hipótesis de que "La satisfacción de los estudiantes es necesaria para lograr los objetivos de las instituciones de educación superior"; para este autor el estudio consiste en analizar la relación entre los emisores y receptores de servicios en el contexto específico de su impartición, puesto que esta relación influye al contexto y el contexto a la relación (Pérez, 2015, Vega, 2014, Velázquez, 2011, Zineldin, 2012). Este modelo, a diferencia del SERVQUAL considera otros ejes importantes de análisis como: ambiente, la infraestructura y la interacción entre estudiantes y personal educativo. También incluye un componente de logros, con preguntas relacionadas de los aspectos que aumentarían la satisfacción del estudiante, la confianza y la intención de recomendación positiva (Velázquez, 2011; Melchor, 2009 citado en Vega, 2014).

Zineldin en su modelo 5Q's plantea que la Calidad Total se puede representar a través de la función  $f(Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5)$  donde Q1...Q5 representan las cinco dimensiones de calidad son:

Q1: Calidad del objeto (educación o investigación en esta). Que se entrega en cuanto a calidad en los programas, actualidad y relevancia. Mide la educación en sí misma y la razón principal por la cual los alumnos están estudiando en la universidad.

Q2: Calidad del proceso, cómo se entrega el objeto. Mide que tan bien están implementadas las actividades educativas (Conferencias, seminarios, individualidad, flexibilidad, creatividad, exámenes, etc.).

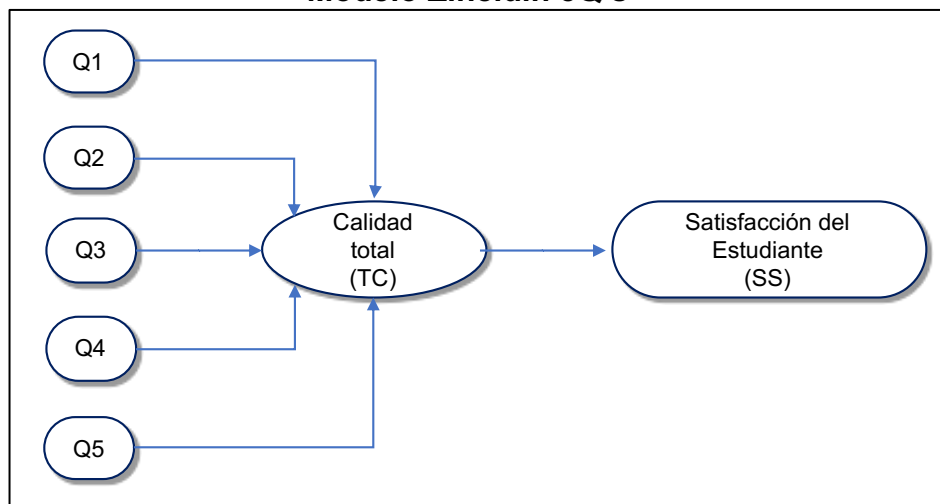
Q3: Calidad de la infraestructura, mide los recursos básicos que se necesitan para llevar a cabo los servicios educativos (administrativos, financieros, técnicos, humanos, tecnología de actualidad, instalaciones físicas, etc.) y como son gestionados

Q4: Calidad en la interacción y comunicación entre la institución-estudiantes; personal-estudiantes y viceversa. Mide la calidad del intercambio de información en clases, conferencias, reuniones individuales y de supervisión, retroalimentación de preguntas, y la disposición para gestionar y resolver requerimientos de los estudiantes.

Q5: Calidad en el ambiente, mide la confianza, seguridad, alta proyección y posicionamiento que refleja la institución.

El instrumento diseñado por Zineldin (2012) abarca todas las dimensiones de la calidad total, las cuales se miden a través de elementos de diferentes escalas tipo Likert de 5 puntos con formato de respuesta: muy bueno (5) a muy pobre (1), se cumple totalmente (5) a no se cumple en lo absoluto (1), tiene muy alta contribución (5) a tiene contribución muy baja (1).

**Figura 2.7.**  
**Modelo Zineldin 5Q's**



Fuente: Elaboración con base en Pérez, 2015, Vega, 2014, Zineldin y Vasicheva, 2012)

El modelo de Zineldin 5Q's (figura 2.6) consiste en dos componentes integrados. Un componente mide el nivel de satisfacción del estudiante (SS), otro mide la percepción de los estudiantes en las dimensiones de calidad (5Q's), las cuales se asumen como aclaratorias de la variación en la satisfacción del estudiante.



Cada dimensión de calidad es representada en el cuestionario por un número de ítems que intentan representar cada factor de calidad de forma profunda y fidedigna, tanto como sea posible. Las preguntas deben ser lo suficientemente específicas para proporcionar información básica que ayude en la toma de decisiones para el mejoramiento de la calidad. El modelo 5Q's incorpora atributos esenciales que no están presentes en otros modelos como el SERVQUAL, tales como el ambiente, la infraestructura y la interacción entre estudiantes y personal educativo. También incluye un componente de logros, con preguntas relacionadas a los aspectos que aumentarían la satisfacción del estudiante, la confianza y la intención de recomendación positiva. Así mismo se basa también, en la concepción del SERVPERF, para medir las percepciones y no las expectativas como lo sugiere el modelo SERVQUAL (Melchor, 2009, citado por Velázquez 2011).

Con base en el análisis realizado de los modelos para medir la calidad en el servicio, se considera que debido a las dimensiones y características del modelo 5Q's que ha sido utilizado por Velázquez, 2011; Vega, 2014 y Pérez, 2015; es la mejor alternativa para generar un instrumento híbrido, que relacione las dimensiones de la teoría 5Q's con las del modelo SERVPERF, para evaluar la calidad en los servicios educativos complementarios en IE de nivel media superior, ya que este será más adecuado para medir servicios educativos complementarios (5Q's) y no educativos (SERVPERF), ya con este instrumento se puede analizar la relación entre los emisores y receptores de servicios en un contexto específico, puesto que esta relación influye al contexto y el contexto a la relación. Este modelo, a diferencia del SERVQUAL considera otros ejes importantes de análisis como "ambiente, la infraestructura y la interacción entre estudiantes y personal educativo. También incluye un componente de logros, con preguntas relacionadas a los aspectos que aumentarían la satisfacción del estudiante, la confianza y la intención de recomendación positiva." (Melchor, 2009 en Velásquez, 2011, p. 17).

## 2.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN

La aproximación etimológica del término educación tiene su origen en los verbos latinos *educare* y *educere*. El primero hace alusión al proceso de enseñanza que recibe la persona, considerada necesaria para que se produzca la instrucción y la formación de su desarrollo intelectual. El segundo está más relacionado con la acción interna o el proceso de aprendizaje que la persona lleva a cabo para extraer de sí misma la potencialidad que guía su propio perfeccionamiento (Velasco, 2000).

Desde este punto de vista, Iturralde, (2004) comenta que la educación es el proceso que perfecciona las capacidades propias de las personas en todos sus ámbitos, físico, psicológico, intelectual, social, así como espiritual, en las diferentes etapas de su vida”.

Al realizar un análisis de varias definiciones de educación, Caetano (2004), concluye que la educación es una acción, la cual consiste en un proceso de cambio y transformación del individuo. Se espera que el individuo, al final de una unidad de aprendizaje, sea diferente del que era inicialmente, que haya adquirido una más alta cualificación. Esta adquisición no es, por tanto, un producto del azar y no es tampoco un fenómeno natural de crecimiento o madurez, sino de la acción, del propio aprendizaje. De acuerdo con Caetano, 2003:

El objeto de la educación expresa así una intención y describe un cambio en el educando que consiste, por un lado, en la adquisición de una nueva capacidad, y por otro, en el perfeccionamiento o no desarrollo de una capacidad ya existente, parcialmente dominada o en la perspectiva de llegar a serlo”. Este servicio se produce sobre el educando y no sobre las materias o el educador, existe por tanto algo que una parte puede ofrecer a la otra, a través de un acto. Los elementos, tales como: las instalaciones, el transporte, los espacios de convivencia, la biblioteca, los materiales utilizados, las publicaciones, los docentes, los funcionarios de los establecimientos y otros, son determinantes para el ejercicio de un buen servicio, donde la intangibilidad es reinante (p. 38).

### 2.2.1. CALIDAD EDUCATIVA Y EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS

Los conceptos de calidad, los procesos y procedimientos para lograrla, no son exclusivos de las organizaciones manufactureras, ya que pueden ser perfectamente aplicables en las organizaciones como aquellas que prestan servicios educativos. Las IE en sí mismas, son empresas de servicios, pues, además de proporcionar servicios educativos, cuentan con bibliotecas y cafeterías, servicios de consejería, bolsa de trabajo, librería, servicios de fotocopiado, teléfonos y conexiones de Internet y, puede que incluso un banco. (Lovelock, Reynoso, D'Andrea, y Huete, 2004). Habiendo visto los conceptos de calidad y el origen de esta palabra y en qué contextos se ha utilizado, ahora se pretende reflexionar sobre la manera en que este concepto se ha traspasado a la educación y qué alcances ha tenido en los contextos educativos actuales. (Valdebenito, 2011). La educación como ya se ha mencionado, tiene como propósito la formación del hombre, tanto en su aspecto técnico, como en el cognitivo y en el actitudinal; buscando que los estudiantes tengan unas competencias específicas, por esta razón las instituciones de educación responden a necesidades sociales que ellas mismas están en la obligación de estudiar y jerarquizar. La oferta de los servicios educativos depende de los recursos académicos y materiales, por lo que es sensible a la dinámica del mercado que pone en evidencia preferencias que son el resultado de experiencias individuales. Pero la oferta debe estar fundamentada en un análisis (Garzón, 2011). La educación es también un servicio, buscado por múltiples consumidores, que requiere una gestión bastante cuidada y rigurosa. Para analizar la educación como un servicio, se debe procurar enfocar el modo en como apoya a las necesidades y deseos de la sociedad, aunque se sabe que en ciertos casos los clientes nunca estarán satisfechos con la calidad y el valor de los servicios que reciben; esta situación unida a una creciente competencia provoca un frecuente conjunto de preocupaciones en los proveedores de servicios. Por lo tanto, el servicio de educación no está al margen de la competencia por los clientes, aumento de costos y críticas a la organización como un todo. Son necesarios métodos para diferenciar una institución, mejorar la calidad de los servicios prestados a los alumnos y aumentar la fidelidad (Caetano, 2004).

La calidad educativa es “aquella que ayuda al educando a satisfacer plenamente sus necesidades y a desarrollar al máximo sus posibilidades personales de manera integral contribuyendo así a su participación plena y constructiva en la sociedad en que vive de acuerdo con lo que ésta espera y necesita de él” (Velasco, 2000, p. 47).

En el artículo 21 de la ley de educación del estado de Yucatán, se menciona que el estado está obligado a que la educación que imparta promueva u ofrezca a la entidad sea gratuita y de calidad, mediante el empleo de elementos didácticos y pedagógicos de vanguardia, basada en los últimos avances científicos y de contenido humanista que garanticen el máximo logro de aprendizaje en los educandos. En ese mismo apartado de la ley destaca el uso del concepto de educación de calidad, que en los términos de la misma ley se refiere a: la relevancia, entendida como la trascendencia y pertinencia de los planes y programas de estudio; eficacia, entendida como la capacidad de alcanzar los objetivos y las metas educativas; y eficiencia, entendida como el aprovechamiento adecuado de los recursos asignados a la educación (Artículo 21, Ley de educación del estado de Yucatán).

García (1982), sostiene que la calidad de la educación viene determinada por dos componentes, uno es la disposición, en la que se incluyen las condiciones de integridad, coherencia y eficacia. Por otra parte, la satisfacción del cliente, la cual es un requisito indispensable para ganarse un lugar en los clientes y por ende llegar a una fidelización de este con la organización. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente se constituye en uno de los principales objetivos de todas las dependencias de la organización para llegar a ser exitosas.

La UNESCO (2013) asevera que la calidad debe ir más allá de asegurar el ingreso y la permanencia de los alumnos; más bien, es la “combinación de las condiciones para la enseñanza-aprendizaje y logros académicos de los alumnos” siendo la educación, el medio por el cual los países en desarrollo mejorarán en los ámbitos sociales, político y económico. Por ello, este organismo busca mejorar la calidad desde diferentes áreas del campo educativo, como son la infraestructura, clima escolar y el uso de las TIC`s en los procesos de enseñanza- aprendizaje.

### **2.2.2. LA CALIDAD EDUCATIVA INTEGRAL HACIA LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE**

La educación debe ser concebirla desde una perspectiva integral, según la UNESCO, y para lograrlo se proponen los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS), en particular el O 4 señala: “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”. El ODS 4 promueve un modelo de aprendizaje, en todas sus formas y modalidades, que impacta en la capacidad de las decisiones de las personas para crear sociedades más justas, inclusivas y sostenibles, lo cual también repercute en la calidad de los servicios educativos. Para fomentar el progreso en la consecución del ODS 4, la comunidad mundial de la educación aprobó en el 2015, el Marco de Acción para la Educación 2030 (UNESCO, 2015), en donde se precisa el tipo de educación que se necesita: *inclusiva, equitativa y de buena calidad*. La educación de calidad entonces desarrolla las aptitudes y competencias flexibles para preparar a los educandos para afrontar los diversos desafíos (UNESCO, 2017). Se da por establecido que una educación de calidad puede ayudar a formar ciudadanos competentes y conscientes, lo que a su vez mejorará sus medios de subsistencia y los de otros en torno suyo. Ahora bien, en la Declaración de Incheon se señala claramente que determinados conocimientos y competencias promueven el desarrollo sostenible más que otros. No toda la educación aporta los mismos beneficios a todo el mundo, por lo que el tiempo, el lugar, la situación y el contexto importan (Harber, 2014). Algunos investigadores consideran que los sistemas educativos con fines económicos centrados solamente en preparar personas para trabajar y consumir toda su vida tienen efectos nefastos (Nussbaum, 2010; Orr, 1994), ya que, sin la reflexión crítica sobre los puntos fuertes, los puntos débiles y el propósito final del aprendizaje, se corre el riesgo de que los sistemas educativos se conviertan en una extensión de una economía globalizada no sostenible. Esta preocupación la expresa con firmeza Secretario General del Comité Sindical Consultivo de la OCDE (2015) John Evans, mencionando que en un planeta muerto no hay empleos. Debido a estas formulaciones la educación de calidad debe ser considera como factor que potencialice el desarrollo, no solo en lo económico, sino en lo social.

### 2.2.3. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

La calidad es elemento clave para que una organización sea competitiva. Sin embargo, al ser la calidad una característica tan dinámica y específica para cada sector, es necesario contar con las herramientas adecuadas para evaluarla. En específico, las IE necesitan un sistema de evaluación y acreditación que les permita participar activamente en el proceso de globalización (Álvarez-Botello, Chaparro-Salinas, y Reyes-Pérez, 2014).

Franco (2003); Vergara y Quesada (2011) mencionan que en el estudio realizado por Oldfield y Baron, (2000) la interacción entre los profesores y el estudiantado es el elemento central del servicio educativo, lo que constituye un indicador importante de la calidad. El personal que presta el servicio debe ser de vital importancia para quienes tienen ciertas expectativas de la organización y para el buen nombre de ésta. Deming (1989) menciona que evaluar la calidad de la enseñanza implica tener en consideración que el hecho educativo es un hecho cultural, ya que el mejoramiento de la calidad pasa centralmente por el profesor, y el núcleo del proceso educativo es la formación del estudiante y los cambios que éste manifiesta, no sólo cognitivamente, sino en cómo se reflejan en su vida diaria. La evaluación de la calidad debe hacerse desde una perspectiva holística, es decir, considerando la integralidad de los procesos educativos y la interrelación entre los procesos y producto educativo.

Al momento de evaluar la calidad educativa se debe considerar realizar la valoración de las instalaciones, el equipamiento, las tecnologías de la información y la comunicación, así como de las bibliotecas y laboratorios, entre otros insumos, que influyen en la calidad y pertinencia del sistema educativo, por lo que resulta indispensable que se les considere en el desarrollo de un esquema de evaluación integral, así que al evaluar todos estos elementos se elevará la calidad educativa.

Estos servicios que coadyuvan al proceso educativo son los servicios educativos complementarios que se conceptualizan como el proceso integral que incluye sistemas organizados y procedimientos que favorecen en el estudiante una formación integral (Reyes Chávez, 2011), por lo que estos son primordiales para el desarrollo, promoción, gestión y aseguramiento de la calidad del proceso educativo, ya que los servicios educativos complementarios tienen el propósito de prevenir aquellos problemas que interfieren con el desenvolvimiento académico del estudiante de manera que brindan el apoyo al estudiante desde un enfoque multidimensional, por lo que son regulados a través de disposiciones normativas que son emitidas por las dependencias educativas gubernamentales, sin embargo no existen estos instrumentos para la regulación y evaluación a nivel de las instituciones media superior, y educación superior en general (Rillo, 2014).

Diferentes investigaciones han encontrado que mantener las instalaciones educativas en buen estado favorece la experiencia de los estudiantes en sus planteles e impacta en su logro educativo. Filardo, Vincent, Sung y Stein (2006), en su trabajo *Growth and Disparity: A Decade of U.S. Public School Construction*, mencionan varios estudios, en los que se observaron las ventajas que tiene que las instalaciones escolares se encuentren limpias y en buen estado; dichos estudios muestran que las condiciones físicas adecuadas de los espacios escolares no sólo favorecen el desempeño académico de los estudiantes sino que también impactan en la deserción de estudiantes y docentes, así como en el desarrollo social y económico de la comunidad a la que pertenece. Las malas condiciones de los planteles ponen en desventaja a sus estudiantes, por lo que es necesario cerrar la brecha de disparidad que existe en este tema (INEE, 2018a).

#### **2.2.4. LA CALIDAD EDUCATIVA COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD**

Porter (1999), define la competitividad como “la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico” (p. 90). En este sentido, Cantú (2011), dice que : “ser competitivo no sólo significa tener la capacidad de atraer el interés de accionistas (capital económico), empleados (capital intelectual) y clientes (ventas), sino que también resulta cada vez más complicado porque los consumidores demandan mejor calidad, precio y tiempo de respuesta; además, la sociedad demanda mayor responsabilidad social de las organizaciones y sus directivos, accionistas, empleados, etcétera” (p. 1). La competitividad no solo tiene que ver con el nivel de evolución y madurez de la organización a través del tiempo, sino con la capacidad continua de atraer más clientes, ser más eficiente, mantener el ritmo de innovación, de atracción de personal y de usuarios (en el caso de los servicios) y esto también se debe de reflejar en las Instituciones Educativas para brindar un servicio de calidad integral y con esto generar una ventaja competitiva frente a otras IE.

Según Cantú: “las organizaciones competitivas son la base de una economía fuerte y sólida” (p. 2). La competitividad se alcanzará cuando una nación tenga una población capaz de crear e innovar, con capacidades para desarrollar y operar sistemas tanto tecnológicos como organizacionales que generen satisfactores de óptima calidad y es en este sentido, que las personas con hayan recibido educación de calidad pueden gestionar organizaciones de calidad, generen productos y servicios de calidad (Cantú, 2011).



La competitividad no es un concepto exclusivo de las empresas del sector privado; las organizaciones del sector público se ven enfrentadas a los continuos cambios del entorno y a una demanda creciente de parte de sus usuarios por mantenerse a la altura de los nuevos escenarios, obligándolas a actualizarse y a buscar una mayor eficiencia en su gestión y, por tanto, a aumentar sus niveles de calidad. Este concepto, que inicialmente se entendía como un tema perteneciente sólo a las empresas productoras de bienes, se traspasó a las empresas de servicios y luego a las instituciones públicas; de hecho, las administraciones públicas en Chile, hace ya algunos años comenzaron a asimilar que la calidad debe ser un principio rector de sus modelos de gestión y organización (Palominos-Belmar, Quezada-Llanca, Osorio-Rubio, Torres-Ortega, & Lippi-Valenzuela, 2016). La calidad se convierte en un tema fundamental para el crecimiento y competitividad de diversos tipos de instituciones; lo mismo sucede con las instituciones públicas, en donde los alumnos están aumentando constantemente sus demandas en términos de calidad, exigiendo una mejor formación y, por tanto, un mejor servicio. En este sentido, los estudiantes hoy tienen una gran variedad de opciones para elegir institución, implicando en su decisión el atender a una mayor cantidad de variables asociadas a la calidad que en décadas anteriores (Fayos, González-Gallarza, y Servera, 2011).

A juicio de Clemenza, Azuaje, y Araujo (2010) “la universidad, como institución en contacto permanente con su entorno, no escapa a las amenazas que le plantea el siglo XXI. El incesante cambio, la elevación de los niveles de competitividad, el aumento de la complejidad y la transformación en el rol que juegan los usuarios, la colocan en una situación comprometida, de tal manera que la sobrevivencia depende de la profundización de las acciones que deben acometerse para originar la transformación deseada, que adecue las estructuras de la Universidad, a los nuevos tiempos” (p. 16).

## **CAPÍTULO 3 . MARCO CONTEXTUAL**

En el presente capítulo, se muestra una descripción del sector de estudio, recurriendo a investigaciones históricas y empíricas, se denota la importancia del Sistema Educativo Nacional (SEN) y en particular de la educación media superior (EMS). Se establece la situación actual de la Educación en nuestro país, así como del estado y municipio de Mérida. El capítulo se divide en diferentes apartados en donde se trata en términos generales acerca del sector educativo a nivel nacional, hasta llegar lo más específico posible, a las unidades que, en Mérida, son objeto de estudio de esta investigación.

### **3.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA EDUCATIVO EN MÉXICO**

En el siglo XXI garantizar una educación de calidad es un reto para las naciones del mundo, en México este reto se asume con las particularidades mismas que la nación presenta como son: población, ya el país cuenta con más 120 millones de habitantes dispersos en casi 200 mil localidades y con una importante presencia de población indígena los cuales hablan más de 68 lenguas originarias; condiciones económicas, en 2016, el 43.6% de la población del país se hallaba en tal condición de pobreza y 7.6% de la población vivía en pobreza extrema, esto con base a datos del 2017 y 2018 del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación(INEE). De los más de 120 millones de habitantes, de acuerdo a los resultados de la Encuesta Intercensal 2015, existen más de 56 millones de personas menores a los 25 años, es decir, la edad en que idealmente podrían estar concluyendo la educación superior; de esos 33 millones de niños y jóvenes, casi un cuarto de la población nacional están en el rango de edad en el cual se debe cursar la educación obligatoria(entre 3-17 años) y la gran mayoría del alumnado se encuentra matriculado en escuelas y planteles de sostenimiento público( INEGI, 2015; INEE, 2017, 2018b).

En México la educación está regulada por una serie de leyes, reglamentos y normativas de carácter federal y estatal, estas disposiciones aunadas a todo el aparato educativo de infraestructura, alumnos, personal docente y administrativo es lo que constituye el Sistema Educativo Nacional (SEN). Durante el ciclo escolar 2015-2016 el SEN atendió a 36 392832 millones de alumnos en los niveles que van desde preescolar hasta posgrado, en casi 254,842 escuelas y planteles, en donde laboran aproximadamente 1.9 millones de docentes. Del total de los alumnos, la mayor parte cursó la Educación Básica esto es un 71.2% (25.9 millones), seguida de la EMS, con 13.7% (cinco millones) y en menor proporción la educación superior con 10% (3.6 millones). Además, el servicio de capacitación para el trabajo atiende a 5.1%, que equivale a 1.8 millones de alumnos (INEE, 2017). En la actualidad el SEN se conforma de tres tipos educativos (tabla 3.1), el básico, medio superior y superior, que se imparten, según los métodos de enseñanza, en tres modalidades: escolarizada, no escolarizada y mixta (LGE, art. 46, 2016, 1 de junio). La educación obligatoria en México comprende, la educación básica que se compone de tres niveles: preescolar, primaria y secundaria; la EMS que incluye el bachillerato general, el bachillerato tecnológico, el profesional técnico bachiller y la educación profesional técnica (CPEUM, art. 3°, 2016, 27 de enero).

La educación de tipo superior en México se compone de tres niveles: técnico superior universitario, licenciatura y posgrado. Este último a su vez comprende la especialidad, la maestría y el doctorado. Adicionalmente, el SEN ofrece otros servicios educativos como la educación inicial, la educación especial, la educación para adultos, y la capacitación y la formación para el trabajo (INEE, 2017)

**Tabla 3.1.**  
**Sistema Educativo Nacional**

Tipo educativo	Nivel educativo	Tipo de servicio o modelo educativo	Edad ideal o típica	Duración en años
Educación básica	Preescolar	Cendi	3 a 5	3
		General		
		Indígena		
		Comunitario		
	Primaria	General	6 a 11	6
		Indígena		
		Comunitaria		
	Secundaria	General	12 a 14	3
		Técnica		
		Telesecundaria		
Comunitaria				
Para trabajadores		-	-	
Educación media superior	Bachillerato o equivalente y educación profesional sin antecedente de bachillerato o equivalente	Bachillerato general	15 a 17	2-5
		Bachillerato tecnológico		
		Profesional técnico		
Educación superior	Técnico superior universitario		-	-
	Licenciatura	Normal	-	-
		Universitaria		
		Tecnológica		
	Posgrado	Especialidad	-	-
		Maestría		
Doctorado				
Otras modalidades		Educación inicial	Menores de 4 años	-
		Educación especial	-	-
		Educación para adultos	Mayores de 15 años	-
		Capacitación y formación para el trabajo	-	-

Fuente: Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, 2017b.

Para asumir los retos que en materia educativa se han presentado en el estado mexicano se han realizado una serie de reformas para articular un SEN más robusto y abatir los principales retos a los que éste se enfrenta en cuanto a la calidad, cobertura y equidad. En México la educación es un derecho humano fundamental, reconocido desde 1948, cuando se firma la declaración Universal de los Derechos Humanos, el país también se ha comprometido a implementar la agenda 2030 de la ONU, cuyo cuarto objetivo plantea garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, a nivel legislativo el artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos lo ampara señalando: “Todo individuo tiene derecho a recibir educación”. La reforma educativa de febrero del 2013 busca un carácter más integral en cuanto a la calidad educativa se refiere, por lo que en la Carta Magna, impone a la educación obligatoria que imparta el Estado la característica de ser de *calidad*, entendiéndose por ello ...que los materiales y métodos educativos, la organización escolar, la infraestructura educativa y la idoneidad de los docentes y los directivos garanticen el máximo logro de aprendizaje de los educandos (CPEUM, 2014; INEE, 2014; PND, 2018).

### **3.2. SITUACIÓN DE LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR EN MÉXICO**

Habitualmente, la finalidad de la EMS ha sido sumamente compleja, pues ha enfrentado el dilema de preparar para la educación superior o para la vida laboral. En la actualidad se admite que, el mercado laboral requiere de habilidades generales que permitan al trabajador aprender y ajustarse a las nuevas tecnologías, este dilema va perdiendo relevancia; y a la vez, cobra importancia la idea de que la EMS constituye un proceso, cuya principal meta es preparar a los jóvenes para ejercer la ciudadanía y aprender a vivir, en sociedad (INEE, 2011). Esto es concordante con lo que varios organismos internacionales como el Banco Mundial, la CEPAL, la UNESCO y la OCDE señalan: “El principal objetivo de la educación media es que los jóvenes tengan la oportunidad de adquirir destrezas, aptitudes, conocimientos, además de la capacidad para seguir aprendiendo a lo largo de la vida, y ser ciudadanos activos, participativos y productivos” (INEE 2011, p. 25).

Las circunstancias anteriormente mencionadas llevaron a las autoridades en la primera y segunda mitad del siglo XXI, a realizar reformas con el fin de abatir el rezago educativo en México, identificándose la equidad, la calidad y la cobertura como los principales problemas que se presentaban en el SEN, y en particular de la EMS. Algunas de las acciones que realizaron para atender la EMS, fue la creación, en 2002, de la Coordinación General de Educación Media, en 2005, la instauración de la Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS). En 2008, se puso en marcha la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), con la cual se pretendía dar orden a la estructura y operación de este nivel educativo. Esta Reforma se fundamenta en: I-El establecimiento de un Marco Curricular Común (MCC) con base en competencias; II-definición y regulación de las distintas modalidades de oferta; III- Mecanismos de gestión que definan estándares y procesos comunes para garantizar el apego al MCC bajo las condiciones de oferta específicas en un Sistema Nacional de Bachillerato (SNB); IV-la certificación complementaria de los egresados del SNB (Dander, 2018). En el 2012, se aprobó y promulgo la obligatoriedad de la EMS, de tal forma que el artículo 3º constitucional establece que: La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica; ésta y la media superior serán obligatorias. Además, se señala que el Estado promoverá y atenderá todos los tipos y modalidades educativos (Dander, 2018; SEGOB, 2012). En el 2019, se realizó una reforma constitucional que estableció el derecho de todos a recibir una educación de calidad; en donde la evaluación educativa adquiere un carácter multifactorial y se crea la Comisión Nacional para la Mejora Continua de la Educación, con autonomía constitucional para coordinar el Sistema Nacional de Evaluación Educativa (SNEE), así como para realizar mediciones y evaluaciones de componentes, procesos y resultados del SEN, expedir directrices que orienten la definición de la política educativa; la misma reforma Decretó la creación del Sistema para la Carrera de las Maestras y Maestros. De igual forma la RIEMS se buscaba dar una identidad propia a la EMS y establecer un marco curricular común a la gran diversidad de los subsistemas de la EMS, para mejorar la calidad de estos, estableciendo normas y acuerdos para el libre tránsito entre subsistemas.

### 3.2.1. SUBSISTEMAS DE LA EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR EN EL PAÍS

El Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), en su informe sobre la Educación Media Superior en México 201-2011, detalla que la oferta de la Educación Media Superior (EMS), se organiza en tres grandes tipos de bachillerato: general, tecnológico y profesional técnico. En el ciclo escolar 2017-2018, la matrícula de la EMS fue de 5 237 003, alumnos quienes asistían a 17929 planteles y son atendidos por 299 460.5 docentes aproximadamente. Acorde al modelo educativo, se observó que 3 290 088 asistieron a bachillerato general, 1 882 464 a bachillerato tecnológico y 64 451, al profesional técnico. De acuerdo con el tipo de sostenimiento, en ese mismo ciclo, los jóvenes de la EMS acudieron a planteles administrados por los gobiernos estatales un total de 2 485 136, a servicios de la federación 1,102 641, a Bachilleratos autónomos 649 747 y a bachilleratos particulares 999 479 (INEE, 2019). En los distintos subsistemas educativos de la EMS (tabla 3.2) se prepara a los jóvenes para que posteriormente puedan cursar la educación superior, a excepción de la educación profesional técnica, que forma al estudiante para que pueda insertarse al campo laboral, ya que este modelo tiene un carácter terminal. El bachillerato tecnológico y el técnico bachiller forman a los jóvenes en actividades productivas agropecuarias, pesqueras, forestales, industriales, marítimas y de servicios, pero con un carácter bivalente, el cual les permite emplearse o continuar con sus estudios superiores. La heterogeneidad y oferta educativa de Bachillerato en México es tan amplia y diversa que se ha logrado identificar con base a la evaluaciones del INEE (2018a), que los subsistemas se mantienen como entidades independientes donde la colaboración entre ellos es débil, lo que lleva a que este nivel educativo permanezca en la inequidad en los servicios educativos y la colaboración sea insuficiente entre el sector educativo y otros sectores sociales de la población, provocando poco reconocimiento y pertinencia de la EMS en nuestro país.

**Tabla 3.2.**  
**Diversidad de la Educación Media Superior**

Sostenimiento	Control administrativo	Institución	subsistema
Federal	Centralizado	Administración Federal de Servicios Educativos	Escuela Nacional para Ciegos
		Coordinadas por la Subsecretaría de Educación Media Superior	DGB-CEB
			DGB-Preparatoria Oficial Lázaro Cárdenas
			DGECyTM-CETAC
			DGECyTM-CETMAR
			DGETA-CBTA
			DGETA-CBTF
			DGETI-CBTIS
			DGETI-CETIS
			UEMSTAYCM-UNCADER
			UEMSTIS-CBTIS
		UEMSTIS-CETIS	
		Secretarías de Estado	SEP-CONADE
	SAGARPA		
SEDENA			
SEMARNAT			
Descentralizado	Descentralizadas	CETI	
		CONALEP (CDMX y Oax.)	
		Colegio de Bachilleres (CDMX)	
Desconcentrado	Instituto Nacional de Bellas Artes	Centro de Educación Artística	
	Instituto Politécnico Nacional	Escuelas superiores	
Estatal	Centralizado	Gobierno de la Ciudad de México	Instituto de Educación Media Superior de la CDMX
			Secretaría de Educación de la Ciudad de México
		Organismos centralizados de los Estados	Bachillerato Integral Comunitario
			Bachilleratos estatales
	Descentralizado	Organismos descentralizados de los Estados	Institutos estatales de bellas artes
			Telebachillerato
			Bachillerato Intercultural
			Bachilleratos estatales
			CECyTE
			CONALEP
			Centros de Estudios Tecnológicos de los Estados
			Colegio de Bachilleres
			Educación Media Superior a Distancia
			Institutos estatales de bellas artes
Telebachillerato			
Telebachillerato Comunitario			
Autónomo	Autónomo	UNAM	CCH
			ENP
	Universidades autónomas estatales	Bachilleratos de las universidades autónomas	
Privado	Particular	Particulares	Bachilleratos particulares
	Subsidiado	Organismos subsidiados por estados y asociaciones civiles	Preparatoria Estatal por Cooperación
Preparatoria Federal por Cooperación			

Fuente: INEE, 2019



Para enfrenar los desafíos de la EMS es necesario que ésta desarrolle una identidad propia y defina que permita a los distintos actores que intervienen en ella avanzar ordenadamente hacia objetivos colectivos. Actualmente, la EMS en el país está compuesta por una serie de subsistemas que como se ha mencionado, operan de manera independiente (Tabla 3.2), sin correspondencia a un panorama general articulado y sin que exista suficiente comunicación entre ellos. El reto es encontrar los objetivos comunes de los subsistemas para potenciar sus alcances en un marco que reconozca la importancia de la EMS como un espacio para la formación de personas cuyos conocimientos y habilidades deben permitirles desarrollarse de manera satisfactoria, ya sea en sus estudios superiores o en el trabajo y, de manera más general, en la vida; sin perder el contexto social de la EMS: “de ella egresan individuos en edad de ejercer sus derechos y obligaciones como ciudadanos, y como tales deben reunir, en adición a los conocimientos y habilidades que definirán su desarrollo personal, una serie de actitudes y valores que tengan un impacto positivo en su comunidad y en el país en su conjunto” (SEP, acuerdo 442, p. 5). En el ámbito económico, contar con una EMS en todo su potencial será, un requisito para que los jóvenes obtengan un empleo razonablemente bien pagado y que les ofrezca posibilidades de desarrollo laboral.

En términos generales, la competitividad de México depende en buena medida del adecuado desarrollo de este tipo de nivel educativo. La cobertura y la calidad en la EMS constituyen un supuesto fundamental para que el país pueda dar respuesta a los desafíos que presenta la economía globalizada en un marco de equidad. Esta visión, que tiene presente las dimensiones individual, social y económica de la EMS, requiere de una mayor valoración de este tipo educativo. Se debe reconocer la importancia del papel que desempeñarán en el país los jóvenes que obtengan la certificación de bachiller (SEP, acuerdo 442). Sin embargo, a pesar de todas las modificaciones realizadas al SEN y a la EMS, los resultados que muestran los informes del Plan Nacional de Evaluación de los Aprendizajes 2015 (PLANEA-EMS) y la Evaluación de la Oferta Educativa (EVOE), así como las evaluaciones de política educativa, es que persiste una proporción importante de centros educativos que no dispone de servicios e infraestructura para la enseñanza

y el aprendizaje, en aspectos como: aulas, bibliotecas, centro de cómputo e instalaciones deportivas, electricidad, acceso a internet, disponibilidad de computadoras para estudiantes y docentes. En la parte curricular, se evidencia deficiencias importantes de aprendizaje en los estudiantes que están por finalizar la EMS, ya que en el nivel de aprendizaje insuficiente para lenguaje y comunicación se ubicaron 3 de cada 10 alumnos, y 6 de cada 10 en Matemáticas. Se destaca de igual manera la necesidad de incorporar al proceso de enseñanza y aprendizaje, las tecnologías de la información y la comunicación, así como asegurar la conexión de la educación con los anhelos de los jóvenes y lograr que participen activamente en sus procesos formativos. Las condiciones más precarias se presentan frecuentemente en los Telebachilleratos, los EMSAD y las Preparatorias Estatales (INEE, 2017). Las necesidades particulares de la EMS han permeado y según el acuerdo secretarial 442 para lograr la calidad de la EMS se requieren dos factores: calidad en la enseñanza y de infraestructura física educativa. Tiana (2006), menciona que al evaluar la calidad de la educación no solo es verla de forma curricular, sino debe considerarse un enfoque integral, acorde a la complejidad y la finalidad de la evaluación. Por lo anterior, una evaluación de la calidad educativa debería generar juicios de valor sobre de cómo se desarrolla y qué resultados genera el conjunto del sistema educativo y sus componentes, para que las escuelas alcancen por lo menos un estándar mínimo y de esta forma la evaluación del sistema educativo alcance un enfoque que permita establecer si es de relevancia, efectividad, eficiencia, impacto y sostenibilidad de políticas, programas y proyectos, a fin de determinar si se están ayudando a cerrar las brechas y aumentando el progreso de los grupos sociales en mayor desventaja (INEE, 2014). Los retos de la calidad educativa en el siglo XXI están inmersos en la naturaleza y la velocidad de los cambios inherentes al avance de la ciencia y la tecnología; a la globalización de la vida social, cultural y económica; a la competitividad en el orden económico y la democratización de la sociedad, entre otros. “Tal circunstancia plantea exigencias cada vez mayores y más complejas para el desarrollo de nuevas competencias de las personas, en lo individual y en lo colectivo” (INEE, 2018b p. 45).

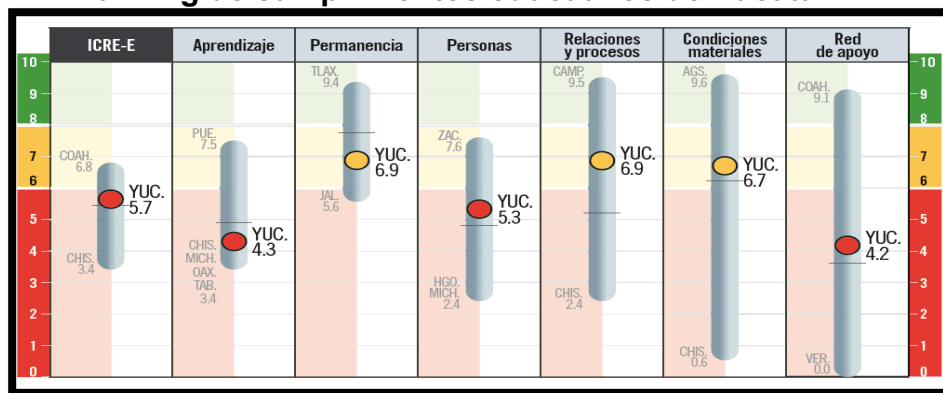
### 3.2.2. SISTEMA NACIONAL DE BACHILLERATO

Con el fin de elevar la calidad del SEN en el nivel Medio Superior, se creó el Sistema Nacional del Bachillerato (SNB) como parte de la RIEMS, para evaluar e ir acreditando a los planteles y los subsistemas de la EMS, aquellos planteles que han ingresado al SNB son aquellos que han acreditado un elevado nivel de calidad y para esto se han sometido a una evaluación exhaustiva por parte del Consejo para la Evaluación de la Educación del tipo Medio Superior (COPEEMS), que es el organismo autónomo creado para ese efecto; los planteles miembros del SNB son aquellos que han realizado un determinado nivel de mejoras con base en la RIEMS, en los siguientes aspectos: orientación educativa, tutoría y atención a las necesidades de los estudiantes; formación y actualización de la planta docente; instalaciones y equipamiento, así como la profesionalización de la gestión. La evaluación por parte del COPEEMS para el ingreso al SNB, debe ser integral, es decir incluir todos los componentes de la evaluación educativa: los recursos, los procesos y los resultados. Para tal efecto habrá que desarrollar un modelo que considere los distintos ámbitos del que hacer escolar. Además de estar orientada a promover la calidad de manera general, la evaluación servirá para dar seguimiento a los distintos aspectos que contempla la RIEMS (Acuerdo Secretarial 442). En los casos en los que se observen resultados pobres en relación con los estándares que se definan en las evaluaciones que se realicen, se deberán aplicar estrategias para fortalecer la calidad y así impulsar un sistema educativo más equitativo. Es por ello por lo que el SNB, tiene como finalidad evaluar, homologar y acreditar el nivel de calidad en los planteles de la EMS

### 3.3. EL SISTEMA EDUCATIVO EN YUCATÁN

Según datos de la Secretaría de Fomento Económico del Gobierno del estado de Yucatán, la población del estado es de aproximadamente 2,185, 271 habitantes, de los cuales el 49.2% son hombres y 50.8% son mujeres. De estos porcentajes el 26% de la población se encuentra entre los 3 y 17 años, la cual es la edad idónea para estudiar la educación básica y media superior (SEFOE, 2018; INEE, 2017). El Sistema Educativo del Estado de Yucatán(SEEY) en el ciclo 2017-2018 contaba con una matrícula total de 520, 673 alumnos, atendidos por 27,943 docentes en 3,687 planteles, el estado cuenta con todos los niveles educativos del SEN y el grado promedio de escolaridad de la población mayor de 15 años; es de 8.8 años, lo que equivale a poco más de segundo de secundaria, estando por debajo de la media nacional, la cual es de 9.2 años (INEE, 2019; INEE, 2018a). De acuerdo con el Índice de Cumplimiento de la Responsabilidad Educativa Estatal 2018, Yucatán se encuentra en el lugar 15, en el ranking nacional con una calificación de 5.7 sobre 10 (figura 3.1). Las autoridades de Yucatán incumplen con su responsabilidad de garantizar plenamente el derecho a aprender de los niños y jóvenes en el nivel de educación básica. Yucatán tiene grandes áreas de oportunidad para mejorar en la educación, en particular en el reforzamiento al aprendizaje, servicios al aprendizaje (incluyendo instalaciones deportivas y recreativas) y servicios de infraestructura accesible para personas en condición de discapacidad (Mexicanos Primero, 2018)

**Figura 3.1.**  
**Ranking de cumplimientos educativos de Yucatán**



Fuente: Mexicanos Primero, 2018

### **3.3.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL BACHILLERATO EN YUCATÁN**

De acuerdo con cifras del INEE (2019), el Bachillerato en Yucatán en el ciclo escolar 2017-2018, contaba con 96, 261 alumnos, que asistieron a 419 planteles, atendidos por 5,452 docentes, el porcentaje de la eficiencia terminal de este nivel educativo es de 62.7 %. El estado cuenta con diversas opciones para cursar el bachillerato tanto privado como público, entre las IE, de carácter público destacan:

CONALEP (Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Yucatán).

CECyTEY (Colegios de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Yucatán).

COBAY (Colegio de Bachilleres del Estado de Yucatán).

DEMS-SEGEY (Preparatorias Estatales).

UEMSTIS (Unidad de Educación Media Superior Tecnológica Industrial y de Servicios) (DGETI).

CEDART (Centro de Desarrollo Artístico "Ermilo Abreu Gómez").

UEMSTAyCM (Unidad de Educación Media Superior Tecnológica Agropecuaria y Ciencias del Mar) (DGETA) (CBTA) (CETMAR).

TCEY (Telebachillerato Comunitario Intercultural de Yucatán)

BUADY-Bachillerato de la universidad Autónoma de Yucatán

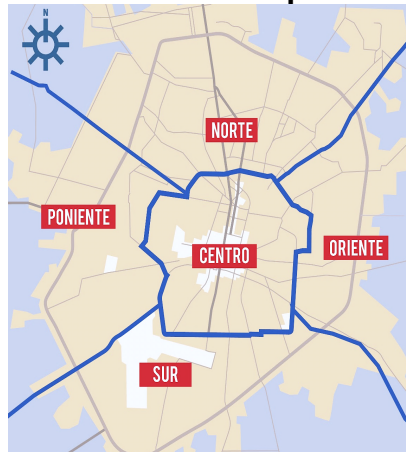
### **3.4. ZONA DE ESTUDIO**

La zona de estudio objeto de esta investigación se ubica en el estado de Yucatán, específicamente en la ciudad de Mérida y abarcara tres puntos muéstrales, en el norte, sur y poniente la ciudad. En esta sección se describen las particularidades del subsistema que se estudio y los tres puntos muéstrales en donde se realizó la investigación

### 3.4.1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA CIUDAD DE MÉRIDA

Mérida es el municipio 50 del estado de Yucatán, formado por una superficie total de 858,41 kilómetros cuadrados. Localizado entre las coordenadas geográficas 20° 45' y 21° 15' latitud norte del trópico de cáncer y entre los meridianos 89° 30' y 89° 45' longitud oeste del meridiano de Greenwich. De acuerdo con el censo poblacional del INEGI (2015), Mérida, cuenta con una población de 892, 363 habitantes, que corresponde al 42% de la población total del estado. La ciudad desde la perspectiva social, cultural y económica, usualmente se encuentra dividida en 5 áreas (Figura 3.2), y cada zona presenta características específicas en cuanto a la composición social y económico alcanzada (García & Ruiz, 2011).

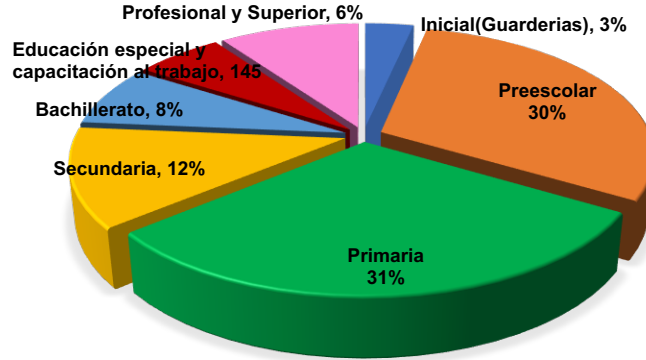
**Figura 3.2.**  
**Zonificación del municipio de Mérida**



Fuente: Elaboración propia con base a García y Ruiz (2011).

De acuerdo con el programa municipal de desarrollo Urbano de la Ciudad de Mérida (2015-2018), el municipio concentra el Mayor equipamiento urbano; poniéndola como la principal ciudad del estado al ofrecer equipamientos públicos básicos y servicios complementarios a escala regional, metropolitana, distrital y Barrial. En lo que corresponder al sector educativo el municipio cuenta con 1,474 escuelas de educación inicial, preescolar, primaria, secundaria, bachillerato, profesional, superior, educación especial y capacitación al trabajo las cuales satisfacen la demanda a nivel regional. Las 1,474 escuelas ofrecen un total de 1551 servicios educativos de los cuales 51.39% son de tipo privado y 48.6 % son de tipo público (figura 3.3).

**Figura 3.3.**  
**Número de escuelas del municipio de Mérida (2016)**



Fuente: Programa Municipal de Desarrollo Urbano de Mérida (2015-2018);  
 Secretaria de Educación Pública, 2016.

### 3.4.2. CARACTERÍSTICAS DEL COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE YUCATÁN

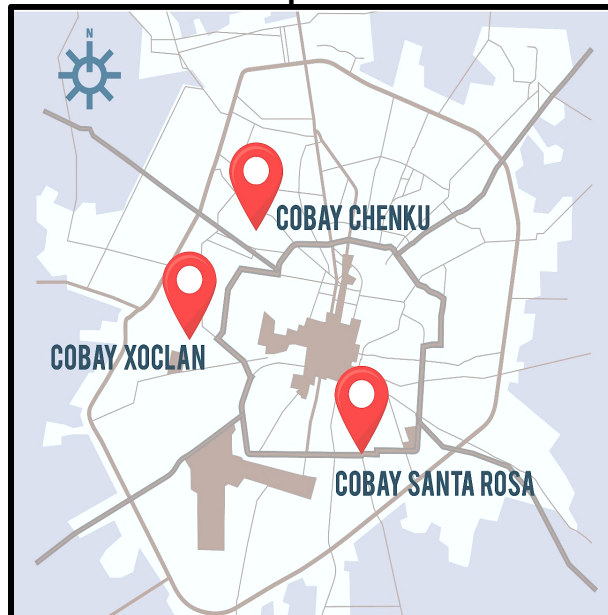
Las unidades de estudio de este trabajo se son los planteles pertenecientes al Colegio de Bachilleres del Estado de Yucatán (COBAY). Esta es una institución pública, descentralizada del Gobierno del Estado de Yucatán, de nivel medio superior, que actualmente cuenta con 72 centros educativos ubicados en 58 municipios, los cuales atienden una matrícula de más de 28, 477 mil jóvenes (INEE, 2019). El COBAY ofrece el bachillerato general propedéutico, presencial; como una opción para los jóvenes para continuar sus estudios de educación superior, el plan de estudios incluye a partir del tercer semestre dos módulos de Capacitación para el Trabajo por semestre. El COBAY tiene como base de sus programas y planes de estudio los lineamientos establecidos por la dirección general de bachillerato (DGB) y se encuentran alineados al SNB. El subsistema ha implementado un modelo educativo socio formativo, incorporando el enfoque por competencias, donde se busca desarrollar y lograr en el educando competencias genéricas, básicas y propedéuticas.

El método didáctico es de libre cátedra, dando énfasis a las competencias y la educación es de tipo presencial. El COBAY para contribuir al desarrollo del aprendizaje en el aula, estableció una estrategia que permite integrar los elementos del programa de la asignatura, con los materiales de apoyo, la actividad de los docentes y estudiantes, la cual es flexible y se adapta a las necesidades propias del contexto y se encuentra basado en la metodología de (Tobón, Pimienta, & García, 2010). El subsistema ha realizado en alineamiento constructivo el cual se evidencia a través de los cambios en los planes y programas de estudio que señalan las competencias a desarrollar. El nivel socioeconómico de la mayor parte de los alumnos es de clase media y media baja, por lo que se presenta un rezago en cuanto a las necesidades económicas de los alumnos de este subsistema

### 3.4.3. OBJETOS DE ESTUDIO EN LA CIUDAD DE MÉRIDA

Las unidades de estudio para este trabajo se ubican son los planteles del COBAY en la ciudad de Mérida, eligiéndose los planteles Chenkú que se ubica en la zona Norte; Xoclán en la zona poniente y el plantel Santa Rosa que se encuentra en la zona sur (figuras 3.4 y 3.5).

**Figura 3.4.**  
**Ubicación de los planteles estudiados**



Fuente: elaboración propia



### 3.4.4.1. Características de los objetos de estudio

Los planteles del COBAY seleccionados para realizar este estudio se localizan en: Calle 32, por 19 y 21, sin número, residencial del norte para el caso del plante plantel Chenkú; el plantel Santa Rosa se localiza en la avenida primero de mayo en la calle 46; el plantel Xoclán, está localizado en la calle 132 por 42, Colonia Xoclán Carmelitas. Los planteles se seleccionaron debido a que estos cuentan con la mayor concentración de la población estudiantil del COBAY, la cual es promedio de 1350 alumnos, distribuidos en los turnos, matutino y vespertino, los cuales son atendidos en promedio por 60 docentes por plantel y cuentan con biblioteca, cafetería, canchas de usos múltiples, laboratorio, auditorio, oficinas administrativas, sala de maestros, servicios sanitarios, áreas verdes, prefectura, centro de cómputo, departamento de orientación y tutoría. De igual manera, los planteles Santa Rosa y Xoclán estuvieron acreditados en el Padrón de Calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior (PC-SINEMS), mientras que el plantel Chenkú se encuentra en proceso de permanencia dentro del mismo padrón, por lo que los servicios que ofrecen en lo que se refiere a servicios académicos y de infraestructura, se deberían encontrar en un nivel satisfactorio.

**Figura 3.5.**  
**Planteles objeto de estudio, en la ciudad de Mérida**



Fuente: elaboracion Propia tomado de Google Eart

## **CAPÍTULO 4 . METODOLOGÍA.**

El presente capítulo tiene por objeto describir la metodología que se empleó para el desarrollo de este trabajo de investigación, así como los criterios utilizados para seleccionar el enfoque, el tipo de estudio, diseño de la investigación. Asimismo, se realiza la descripción de las unidades de análisis, muestreo y las variables estudiadas. De igual forma, se describe la herramienta utilizada para la evaluación de las unidades estudiadas, el proceso de recolección de datos y el análisis estadístico de la información obtenida.

### **4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Este estudio tiene un enfoque de tipo cuantitativo aplicado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), ya que se basa en la recolección de datos fundamentados en la medición y su posterior valoración empleando el modelo adaptado de SERVPERF-5Q'S (Vega, 2014, Zineldin y Vasicheva, 2012; Velázquez, 2011), que evaluará la percepción de los usuarios en la calidad de los servicios educativos complementarios; la interpretación de los datos obtenidos se analizará mediante el empleo de métodos estadísticos

El alcance del estudio es de tipo descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Bernal, 2010) debido a que mide, evalúa y describe las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios educativos complementarios en tres planteles del COBAY, en la ciudad de Mérida, Yucatán.

## 4.2. DISEÑO DEL ESTUDIO

La investigación es un estudio de tipo transversal, ya que la fuente de obtención de datos en campo se efectuó en una sola ocasión mediante la realización de entrevistas con los directivos del subsistema y encuestas a los usuarios de los servicios educativos complementarios, en marzo y abril de 2018; las encuestas se realizaron en un portal electrónico de creación propia, utilizando los formularios y hojas de cálculo de google. El estudio es de corte no experimental, debido a que la recolección de datos se llevó a cabo sin manipular las variables, ya que estas se dan, tal como se obtendrán en su contexto natural, sin construir situación alguna, para así poder describir y analizar su comportamiento bajo las condiciones existentes (Hernández et al., 2014).

El presente estudio se realizó en cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:

En la primera etapa, se llevó una revisión de la literatura relativa a las variables de estudio y el contexto en cual se desarrolla la investigación. De igual forma, se efectuó la exploración inicial de campo para entender el contexto de los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del Colegio de Bachilleres del Estado de Yucatán, para conocer la población objeto de estudio en la ciudad de Mérida, Yucatán. Con base en esta etapa, se adaptaron los instrumentos de acuerdo con las necesidades específicas de la investigación.

En la segunda etapa, se recolectó la información referente al perfil de la institución y en particular de los usuarios cada uno de los planteles del COBAY. Esto mediante la aplicación del cuestionario SERVPERF-5Q'S adaptado a una muestra de la población de los servicios educativos complementarios utilizando el portal de creación propia, empleando las hojas y formularios de Google. Esta etapa de la recolección de datos se realizó durante los meses de marzo y abril del 2018.

El análisis de los datos obtenidos se realizó en la tercera etapa; estos se procesaron utilizando los programas de Microsoft Excel, IBM SPSS y *Stat graphics centurion*

La fase final corresponde a la cuarta etapa, la cual servirá para interpretar y discutir los resultados obtenidos, generar las conclusiones y propuestas de mejora a la calidad de los servicios educativos complementarios en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY, en la ciudad de Mérida, Yucatán.

### **4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis son los participantes, objetos, fenómenos, procesos, sucesos o comunidades sobre los cuales se recolectan los datos (Hernández et al., 2014), para el caso de esta investigación son los planteles de educación media superior escolarizados del COBAY, ubicados dentro de la zona metropolitana de la ciudad de Mérida, Yucatán que cumplan con las cualidades de un plante de EMS según el INEE y la Subsecretaría de Educación Media Superior, quedando comprendidos para este estudio como plantel de EMS, aquellas unidades descentralizados dependientes financieramente del gobierno del estado y de la federación, que imparten bachillerato general con capacitación para el trabajo en modalidad presencial escolarizada, donde la DGB funge como autoridad académica, y los Colegios de Bachilleres, tienen la facultad de definir los planes y programas de estudio que se aplican, así como de validar las propuestas académicas que la entidad les presenta. De igual manera, los planteles deben contar con laboratorio, biblioteca, áreas verdes, departamento de orientación y tutorías, aulas didácticas, áreas de servicios sanitarios, instalaciones deportivas, cafetería, estructura administrativa y docente, así una como una población de alumnos significativa.

#### 4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para definir la población es necesario considerar el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación (Bernal, 2010). Ésta debe delimitarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo, con el propósito de establecer los parámetros muestrales a estudiar (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La población objeto de estudio de esta investigación se conforma por los estudiantes regulares que cursen el segundo, cuarto y sexto semestre del bachillerato en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY, los cuales se ubican en el norte, sur y poniente respectivamente dentro de la ciudad de Mérida, Yucatán. Los planteles cuentan con el listado de los alumnos, por lo que se solicitaron los datos al departamento de control escolar a través de la dirección académica, además se realizó observación directa y se entrevistó a los directivos del subsistema para conocer la población y estimar su tamaño. Con base en la información recabada, se obtuvo una población total de 4978 alumnos, la distribución de estos se detalla en la tabla 4.1.

**Tabla 4.1.**  
**Descriptivo de estudio**

		PLANTEL									TOTAL														
		Chenkú			Santa Rosa			Xoclán																	
ALUMNOS GRUPOS	por turno	Matutino 817			Vespertino 602			Matutino 1031			Vespertino 789			Matutino 867			Vespertino 872			Matutino 2715			Vespertino 2263		
	Alumnos por grado	1° 654	2° 388	3° 377	1° 710	2° 612	3° 498	1° 768	2° 580	3° 391	1° 2132	2° 1580	3° 1819												
	1 <sup>er</sup> año	12			19			15			46														
	2° año	9			14			14			37														
	3 <sup>er</sup> año	9			12			11			32														
	Total, de alumnos por plantel	1419			1820			1739			4978														
	Promedio	1659																							

Fuente: Elaboración Propia

La amplitud de la investigación es muestral, ya que no abarcará en su totalidad a la población, sino a una muestra probabilística estratificada, representativa de los sujetos de estudio. Los usuarios que fueron encuestados se seleccionaron de la población de estudiantes, que se delimitó bajo los siguientes criterios: ser estudiante regular del COBAY de los planteles de la ciudad de Mérida. Estar cursando segundo, cuarto y sexto semestre, ya que son los estudiantes que debido al tiempo que llevan asistiendo a la Institución, cuentan con un panorama general de la institución para poder evaluarla. La participación de los alumnos estuvo condicionada a la aprobación de los padres y/o tutores del alumno, así como la aprobación institucional, por lo cual se le entregó a cada alumno participante una carta de consentimiento de aprobación de padre y/o tutor para su autorización y la institución de igual forma entrego una carta de acceso y autorización para realizar las encuestas.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para calcular muestras de poblaciones finitas reportada en Castañeda, De la Torre, Morán y Lara (2002), la cual se presenta en la tabla 4.2 con un nivel de confianza del 95%, un error estimado de 5%, y una variabilidad de 0.5, dando como resultado un tamaño muestral de 356 alumnos.

**Tabla 4.2.**  
**Cálculo del tamaño de la muestra**

Fórmula		$n = \frac{N(Z_{\alpha/2}^2)(p)(q)}{(N - 1)(e^2) + (Z_{\alpha/2}^2)(p)(q)}$
N	Tamaño de la población	4978
Z	Nivel de confianza	1.95
p	Probabilidad de éxito o proporción esperada	0.5
q	Probabilidad de fracaso	0.5
e	Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)	0.1
n	Muestra	355

Fuente: Elaboración propia

Debido al número de planteles se estratificó la muestra para saber el número de usuarios necesarios a encuestar entre el total de planteles a participar, como se aprecia en la tabla 4.3. La muestra se dividió entre los tres planteles analizados tomando como criterio para la distribución el porcentaje de alumnos de cada plantel que se calculó dividiendo el total de alumnos de cada plantel entre el total de la población estudiantil a estudiar. También se calculó el número de alumnos por cada grado en cada plantel.

**Tabla 4.3.**  
**Estratificación calculada de la muestra**

Estratificación		Plantel								
		Chenkú			Santa rosa			Xoclán		
Año cursado		1°	2°	3°	1°	2°	3°	1°	2°	3°
Alumnos por plantel a encuestar por grado	Total	654	388	377	710	612	498	768	580	391
	%	46%	27%	27%	39%	34%	27%	44%	33%	22%
	Muestra estratificada	47	28	27	50	43	35	54	41	28
Total, de alumnos por plantel		1419			1820			1739		
Total de la población:		<b>4978</b>								
Promedio		1659								
Porcentaje de alumnos por plantel		29%			37%			35%		
Alumnos por plantel a encuestar por plantel estratificado		101			129			123		
Total de la muestra:		355								

Fuente: Elaboración propia

#### 4.5. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se enfocó en el estudio de las variables calidad en los servicios educativos complementarios, los cuales fueron abordados como se muestra en la tabla 4.4. La valoración de la calidad del servicio se realizó tomando como referencia la metodología híbrida desarrollada en la Velázquez (2011) para la Universidad del Valle y utilizada por Vega, (2014) y Pérez (2015). Se relacionaron las 5 dimensiones de la teoría 5 Q'S (Zineldin & Vasicheva, 2012) con las del modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1998).

**Tabla 4.4.**  
**Dimensiones evaluadas de la calidad en el servicio**

Dimensiones definidas	Definición	Criterios	Indicadores	Dimensiones de los modelos
Elementos tangibles	Apariencia y mantenimiento de las instalaciones físicas, equipos, materiales	Infraestructura	Estado de espacios físicos: edificios, salones, zonas de estudio, canchas, zonas verdes, laboratorios etc. en cuanto suficiencia, iluminación, disponibilidad de espacio.	Elementos Tangibles (ServQual) Recursos (5Q's) Ambiente Escolar (5Q's)
		Mantenimiento	Mantenimiento y limpieza de los espacios físicos de la institución: edificios, zonas verdes, aulas, baños, etc.	
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio de la forma prometida y precisa.	Cumplimiento	Representa la capacidad de cumplirle al usuario con el servicio prometido en el tiempo pactado para ello.	Fiabilidad (ServQual)
		Disponibilidad	Disponibilidad de recursos para atender a los usuarios.	
Atención al Usuario	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados	Profesionalismo.	Posesión de destrezas requeridas y conocimientos de ejecución del servicio por parte del personal de contacto con el usuario, comprende aspectos como: cortesía, credibilidad, atención, consideración, respeto, amabilidad, veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.	Atención al usuario (ServQual)
Enseñanza	Metodologías, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente. Contenido de los cursos y los programas	Programa Académico y contenido de los cursos.	Mide el nivel de satisfacción con el programa académico y el contenido de los cursos.	Programa Académico y contenido de los cursos (5Q'S) Metodología del proceso enseñanza aprendizaje (5Q's)
		Metodología del proceso enseñanza aprendizaje	Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente	

Fuente: Velázquez (2011) y Vega (2014).



#### 4.6. DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento utilizado para la evaluación de la calidad en el servicio consistió en un cuestionario diseñado por Velázquez (2011), para la Universidad del Valle de Colombia y utilizado por Vega (2014), el cual se puede ver en el ANEXO I, La herramienta de recolección de datos consiste en un cuestionario con 40 ítems de escala de Likert, que relaciona las 5 dimensiones de la teoría 5Q´S con las del modelo ServQual (Pérez, 2015), este modelo fue el más adecuado para medir servicios educativos complementarios (5Q´S) y los no educativos (ServQual), ya que con este instrumento se puede analizar la relación entre los emisores y receptores de servicios en un contexto específico. Este modelo, a diferencia del Servqual considera otros ejes importantes de análisis como ambiente, infraestructura y la interacción entre estudiantes y el personal educativo. También incluye un componente de logros, con preguntas relacionadas a los aspectos que aumentarían la satisfacción del estudiante, la confianza (Melchor, 2009 en Velásquez, 2011; Vega 2014). El instrumento se adaptó considerando las necesidades de la investigación y del contexto, para medir la calidad en el servicio en la IE, obteniéndose un cuestionario con 39 ítems, clasificados en 4 dimensiones. El formato de respuestas se encuentra en escala de Likert, de 1 a 5, misma que maneja Servperf, con cinco niveles y para para identificar el nivel de satisfacción percibida de los usuarios se utilizó el criterio propuesto por (Ibarra & Casas, 2015) como se puede ver en la tabla 4.5. El instrumento incluye un reactivo para medir la satisfacción global del usuario en ítem 39, (Vega, 2014). El cuestionario completo se encuentra conformado por tres secciones que se describen en la tabla 4.6

**Tabla 4.5.**  
**Escala Likert utilizada y niveles de aceptación**

Escala de Likert	Significado	Aceptación estimada
1	Totalmente en desacuerdo	0-20
2	En desacuerdo	21-40
3	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	41-60
4	De acuerdo	61-80
5	Totalmente de acuerdo	81-100

Fuente: Elaboración propia con base a Ibarra y Casas, 2014

**Tabla 4.6.**  
**Contenido del instrumento de recolección de datos**

Sección del instrumento	Factor de Análisis	Ítems	
I. Perfil del usuario	Clave de identificación	No aplica	
	Género	No aplica	
	Edad	No aplica	
	Estado de origen	No aplica	
	Municipio donde habita	No aplica	
	Plantel	No aplica	
	Turno	No aplica	
	Semestre	No aplica	
	Capacitación	No aplica	
	Especialidad	No aplica	
	Promedio general	No aplica	
II. Evaluación de la calidad en el servicio	D I M E N S I O N E S	Atención al usuario	15, 24, 31, 32, 33, 34
		Enseñanza	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 20
		Elementos tangibles	17, 19, 25, 26, 27, 28, 30, 35, 36, 37, 38
		Fiabilidad	9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 21, 22, 23, 29
	Satisfacción Global		39
III. Incidentes críticos	Motivo por el cual estudia en la institución	40	
	Comentarios acerca de aspectos relacionados al plantel y la institución	41	

Fuente: Elaboración propia con base en Vega (2014).

A partir del instrumento adaptado se midió la percepción de los alumnos respecto a la calidad en los servicios educativos complementarios de la IE, de nivel medio superior, fundamentalmente la gestión de los servicios de formación (programas académicos, actividades académicas estudiantiles, apoyo a estudiantes y gestión del material bibliográfico), así como gestión del desarrollo humano y bienestar (Gestión de la cultura, recreación y deporte, gestión de los programas de fortalecimiento personal-bienestar y gestión de programas).

#### **4.7. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El cuestionario adaptado (ANEXO 1) se aplicó a una muestra estratificada de usuarios, la cual fue previamente aprobada por la dirección general del COBAY, ya que se contó con el aval institucional mediante una carta de autorización (ANEXO 2) para ingresar a los planteles y encuestar, de igual manera se solicitó el consentimiento por escrito de los tutores y/o padres de los alumnos ya que algunos de los participantes eran menores de edad (ANEXO 3). La recolección de los datos se realizó con un cuestionario individual autoadministrable en línea, utilizando una página creada con Blogger, así como las herramientas de Google formularios para la configuración de la encuesta y las hojas de Google, para la captura y concentrado de los datos. La aplicación del cuestionario se realizó del 8 de marzo al 22 de marzo de 2019, a 369 alumnos en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY

#### **4.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La validación se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que se pretende determinar (Hernández et al., 2014). La validación se realizó a través del juicio de expertos, ya que el cuestionario se sometió al juicio de investigadores expertos en el tema. A cada juez experto se le entregó el cuestionario, para que juzgarán la aptitud y verificar que la redacción de los ítems del instrumento adaptado sea concordante con lo que se quiere medir. Los expertos que validaron el instrumento fueron:

Dra. Ana María Canto Esquivel, profesora de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional del Instituto Tecnológico de Mérida.

Dra. María Antonia Morales González, profesora de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional del Instituto Tecnológico de Mérida.

M.C. Hermila Andrea Ulibarri Benítez, profesora de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional del Instituto Tecnológico de Mérida.

M.C Andrés Pereyra Chan, profesor de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional del Instituto Tecnológico de Mérida.

Los jueces realizaron recomendaciones en función del objetivo general de la investigación y el contexto de aplicación. Las afirmaciones fueron ajustadas, así como los errores ortográficos y gramaticales, así como los enunciados de los ítems. En general, de acuerdo con el juicio de los expertos el instrumento es validado.

#### 4.8.1. Confiabilidad y Fiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad interna del instrumento se procedió a realizar una prueba piloto con 40 usuarios, con los datos obtenidos del piloto se calculó la confiabilidad, con la prueba de Coeficiente de Alfa de Cronbach. Los datos obtenidos fueron analizados estadísticamente con el programa estadístico SPSS 20.0 (tabla 4.7) y arrojaron un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.93, el cual excede el valor mínimo de 0.70 para determinar la confiabilidad de la prueba (DeVellis, 2003; Kline, 2000). Se realizó el análisis del alfa de Cronbach por cada ítem del instrumento, en SPSS, obteniendo como resultado niveles de confiabilidad, que oscilan entre 0.934 y 0.930, tal como puede observarse en la tabla 4.8. Estos resultados reflejan un alto índice de consistencia interna del instrumento de forma global. Por esta razón, se puede establecer que existe una alta correlación entre los reactivos del instrumento y una adecuada consistencia interna.

**Tabla 4.7.**  
**Estadísticos de fiabilidad de alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.933	39

Fuente: elaboración propia en SPSS

**Tabla 4.8.**  
**Análisis de Alfa de Cronbach por elemento**

ÍTEM	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	$\alpha$ de Cronbach si se elimina el elemento
I1	129.230	502.460	.365	.933
I2	129.339	502.464	.287	.934
I3	129.160	502.319	.393	.933
I4	128.981	497.975	.468	.932
I5	128.900	501.819	.340	.933
I6	129.230	499.564	.383	.933
I7	129.293	497.012	.428	.932
I8	129.304	493.598	.431	.932
I9	129.669	486.537	.538	.931
I10	130.393	487.804	.529	.931
I11	130.033	488.830	.537	.931
I12	129.846	492.501	.491	.932
I13	129.610	491.065	.466	.932
I14	131.133	496.007	.354	.933
I15	129.512	488.995	.556	.931
I16	129.965	487.588	.533	.931
I17	129.694	492.767	.471	.932
I18	129.439	490.660	.522	.932
I19	129.789	485.841	.617	.931
I20	129.575	485.957	.512	.932
I21	129.927	483.856	.572	.931
I22	129.935	485.403	.603	.931
I23	130.301	491.070	.481	.932
I24	129.707	497.718	.308	.934
I25	129.591	497.259	.355	.933
I26	130.030	490.714	.424	.933
I27	129.629	488.620	.579	.931
I28	129.564	487.524	.585	.931
I29	129.358	490.323	.572	.931
I30	129.461	487.309	.627	.931
I31	129.051	495.897	.401	.933
I32	129.864	482.987	.608	.931
I33	129.897	483.723	.610	.931
I34	129.561	492.812	.490	.932
I35	129.965	485.045	.621	.931
I36	129.813	484.381	.653	.930
I37	130.190	482.855	.601	.931
I38	129.995	485.245	.605	.931
I39	129.778	493.614	.476	.932

Fuente: elaboración propia en SPSS

La Fiabilidad interna del instrumento se realizó mediante una prueba de adecuación muestral KMO (Kayser, Meyer y Olkin) y la prueba de Bartlett. La adecuación de la muestra resultó pertinente, pues presentó un coeficiente de 0.911 y este se puede ver en la tabla 4.9.

**Tabla 4.9.**  
**Resultado de las pruebas de KMO y Bartlett**

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.911
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	6539.074
	gl	741
	Sig.	0.000

Fuente: elaboración propia en SPSS

La medida de adecuación muestral KMO es satisfactoria y se encuentra por encima del valor mínimo aceptable (0.5), al igual que la prueba de esfericidad de Bartlett, ya que el nivel de significación crítico que se obtuvo fue de 0.000, tal como lo manifiestan (Uriel y Aldas, 2005)

#### 4.9. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El análisis de los datos se realizó utilizando los programas online de Google sheets y Google formularios, posteriormente estos datos se migraron a una matriz de datos en el software Excel, en donde se procesaron realizando un análisis de estadística descriptiva como son: la distribución de frecuencias, las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión. También se elaboraron tablas de frecuencia, histogramas, gráficas circulares y otros tipos de gráficas. Los estadísticos descriptivos para cada variable se calcularon el software IBM SPSS *stactistics* versión 20.0 y *stat graphics* centurion, considerando los propósitos de la investigación.

## **CAPÍTULO 5 . RESULTADOS**

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de recolección de datos en campo, a los alumnos de los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán de COBAY en la ciudad de Mérida, Yucatán. En primer lugar, se realiza la descripción del perfil de los planteles, posteriormente el perfil sociodemográfico de los estudiantes que participaron en el estudio, de acuerdo con los resultados alcanzados a partir de la aplicación del cuestionario a la muestra de 369 alumnos en los tres planteles elegidos. De igual manera, se plasman los resultados alcanzados acerca de las percepciones obtenidas con la aplicación del instrumento SERVPERF-5Q's adaptado, y para representar mejor estos resultados se presentan las gráficas acerca de las percepciones y satisfacción de los usuarios de las unidades estudiadas, los niveles de aceptación en general, así como los resultados obtenidos por plantel y el orden de importancia que le otorgan los usuarios de los servicios educativos complementarios a las dimensiones de la calidad en el servicio.

### **5.1. PERFIL DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO**

Se solicitó la información a la dirección general del COBAY, la totalidad de los alumnos matriculados en el curso 2018-2019, en los tres planteles que corresponden a la ciudad de Mérida, a partir del total se procedió a la determinación del cálculo de la muestra como se explica en el capítulo de metodología, en la sección del cálculo de la muestra, con base en la fórmula de poblaciones finitas se estableció que debían ser encuestados 355 alumnos en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del Colegio del COBAY. La muestra se estratificó por plantel, semestre y número de alumnos por cada unidad de estudio, los encuestados se seleccionaron aleatoriamente hasta alcanzar el requerimiento muestral estimado. De este modo se obtuvieron estimaciones más precisas, menor error estándar, menores valores extremos, así como mayor eficacia (Luque, 1997). Así, bajo el supuesto de muestreo aleatorio estratificado, se obtuvo un nivel de confianza del 95% y un error menor al 5% en la muestra.

La población estudiada en el semestre 2018-2019, correspondía a un total 4212 alumnos distribuidos en los turnos matutino y vespertino; de los cuales 1,125 alumnos pertenecen al plantel Chenkú, 1604 son del plantel Santa Rosa y 1483 se encuentran en plantel Xoclán. Los tres planteles estudiados cuentan con espacios para oficinas administrativas, sala de maestros, aulas didácticas, auditorio, biblioteca, centro de cómputo con más 40 equipos, laboratorio de usos múltiples, instalaciones deportivas, áreas verdes, baños, cafetería y salones de usos múltiples, así como instalaciones para la cafetería.

## 5.2. PERFIL DE LOS ALUMNOS ENCUESTADOS

Entre los aspectos más importantes que permiten caracterizar a los usuarios se encuentran, el género, edad, semestre, plantel y turno. La distribución total de los alumnos encuestados por plantel se puede observar en figura 5.1 y en la tabla 5.1, se aplicaron un total de 369 cuestionarios; distribuidos de la siguiente forma: 35% corresponden al plantel Chenkú, 29% al plantel Santa Rosa y 35% al plantel Xoclán.

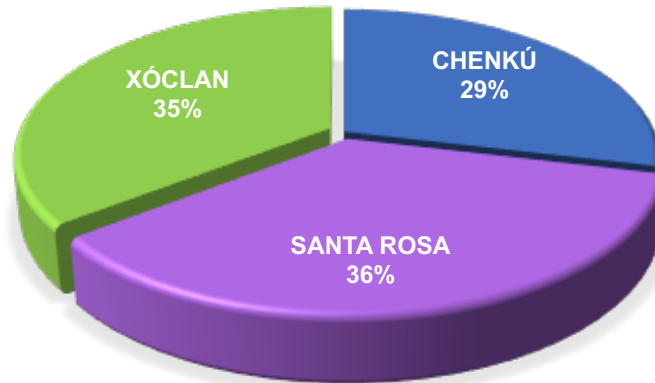
**Tabla 5.1.**  
**Datos de la aplicación del cuestionario SERVPERF-5Q'S**

Plantel	Semestre	Cuestionarios aplicados	Total, por plantel
Chenkú	Segundo	37	106
	Cuarto	30	
	Sexto	39	
Santa Rosa	Segundo	68	132
	Cuarto	28	
	Sexto	36	
Xoclán	Segundo	55	131
	Cuarto	47	
	Sexto	29	
Total			369

Fuente: elaboración propia



**Figura 5.1.**  
**Distribución de los encuestados por plantel**



Fuente: elaboración propia

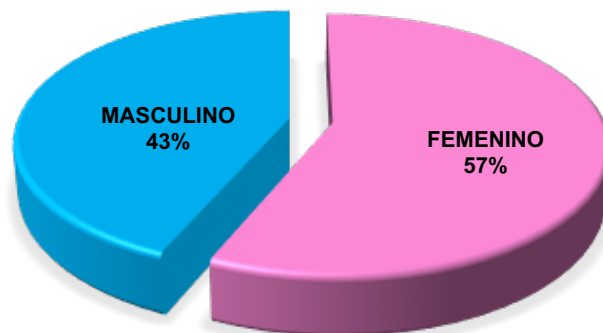
Con respecto a la distribución global por género de los alumnos encuestados, está fue de un total de 209 alumnos de sexo femenino y 160 de sexo masculino, como se observa en la tabla 5.2, esto corresponde a un porcentaje de 56.6% y 43.4 % alumnos de sexo femenino y masculino respectivamente, como se puede ver en la tabla 5.2 y la figura 5.2

**Tabla 5.2.**  
**Distribución de los encuestados por género**

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	209	56.6	56.6
Masculino	160	43.4	100.0
Total	369	100.0	

Fuente: Elaboración propia en IBM SPSS

**Figura 5.2.**  
**Distribución de los encuestados por género**



Fuente: elaboración propia

En relación con la distribución de los encuestados por edad, el 71% de los usuarios de los servicios educativos complementarios se encuentran en el rango de 15 a 17 años. El 28% se concentra en el rango de 18 a 20 años, seguido 4 % de los alumnos que están entre 21 o más años, siendo estos la menor representación de los usuarios, tal como se observa en la tabla 5.3 y la figura 5.3

**Tabla 5.3.**  
**Distribución de los encuestados por edad**

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
15-17 años	261	70.7	70.7
18-20 años	104	28.2	98.9
21 o más	4	1.1	100.0
Total	369	100.0	

Fuente: Elaboración propia en IBM SPSS

**Figura 5.3.**  
**Distribución de los encuestados por edad**



Fuente: elaboración propia

Respecto al estado de procedencia de los usuarios de los servicios educativos complementarios, como se esperaba el mayor porcentaje de alumnos encuestados corresponde a los nacidos en el estado de Yucatán con el 89 %, el segundo lugar le corresponde a aquellos originarios del estado de Campeche con el 2.7%, el tercer lugar lo ocupan aquellos encuestados originarios del estado de Quintana Roo con el 1.9%, el cuarto sitio con un valor de 1.6% corresponde a los usuarios provenientes de Tabasco, el quinto sitio con un valor de 1.4%, le corresponde a los originarios de ciudad de México; el sexto lugar con un valor del 1.1%, lo tienen los usuarios que proceden de Veracruz, el restante 1.9 %, provienen de diversos estados como son de Chiapas, Estado de México, Guanajuato, Oaxaca y Tamaulipas, tal como se observa en la tabla 5.4

**Tabla 5.4.**  
**Distribución de los alumnos por estado de origen**

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Campeche	10	2.7	2.7
CDMX	5	1.4	4.1
Chiapas	1	0.3	4.3
Estado de México	2	0.5	4.9
Guanajuato	1	0.3	5.1
Oaxaca	1	0.3	5.4
Quintana Roo	7	1.9	7.3
Tabasco	6	1.6	8.9
Tamaulipas	2	0.5	9.5
Veracruz	4	1.1	10.6
Yucatán	330	89.4	100.0
<b>Total</b>	<b>369</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia en IBM SPSS

La mayor cantidad de los encuestados participantes correspondió aquellos usuarios que habitantes en la ciudad de Mérida con 91.3%, seguidos de los habitantes de las comisarías de Mérida con 3.8%, del total de la muestra, esto era de esperarse debido a que los planteles encuestados se encuentran dentro de la ciudad Mérida y su población cautiva son los habitantes cercanos que en ella habitan; sin embargo, se observó que también existen alumnos provenientes de otros municipios del estado de Yucatán, que se encuentran dentro de la zona metropolitana como son Kanasín, con 1.9 %, sin embargo también se observó estudiantes de municipios más lejanos como Progreso con 0.5%, Tixpéual 0.5% y Umán 0.5%, un tercer grupo de estudiantes es el proveniente de otros municipios que no especificaron su origen y este correspondió al 1.9%, del total de la muestra tal como se observa en la tabla 5.5.

**Tabla 5.5.**  
**Distribución de encuestados por localidad**

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Comisaría de Mérida	14	3.8	3.8
Kanasín	7	1.9	5.7
Mérida	337	91.3	97.0
Otro Municipio	5	1.4	98.4
Progreso	2	0.5	98.9
Tixpéual	2	0.5	99.5
Umán	2	0.5	100.0
Total	369	100.0	

Fuente: Elaboración propia en IBM SPSS

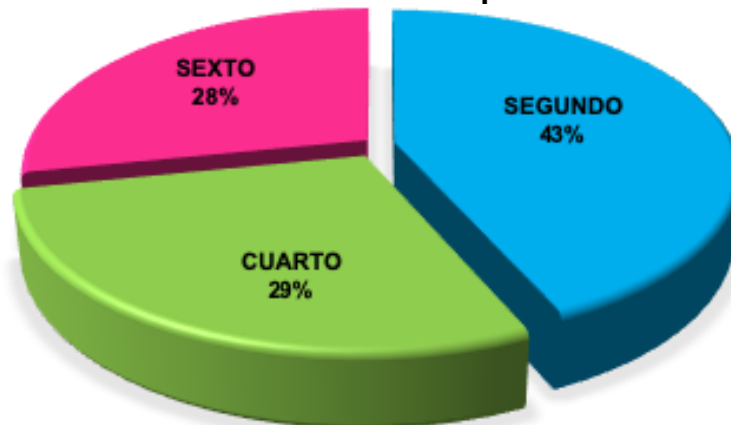
En cuanto a la distribución global de los encuestados por semestre, el mayor porcentaje de los usuarios corresponde a los alumnos que cursan el segundo semestre con el 43%, seguido por los alumnos de cuarto semestre con 29 % y en último lugar con el 28% del total los alumnos de sexto semestre, estos datos se pueden observar en la tabla 5.6 y en la figura 5.4

**Tabla 5.6.**  
**Distribución de los encuestados por semestre**

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cuarto	105	28.5	28.5
Segundo	160	43.4	71.8
Sexto	104	28.2	100.0
Total	369	100.0	

Fuente: Elaboración propia en IBM SPSS

**Figura 5.4.**  
**Distribución de encuestados por semestre**



Fuente: elaboración propia

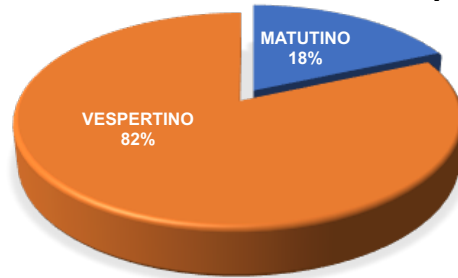
La distribución global de los alumnos encuestados por turno se puede observar en la tabla 5.7, la cual muestra una frecuencia de 68 alumnos, en el turno matutino y 301 alumnos en el turno vespertino, estas cantidades corresponden a un porcentaje de 18% y 82% de alumnos en el turno matutino y vespertino respectivamente tal como se muestra en la figura 5.6.

**Tabla 5.7.**  
**Distribución de los encuestados por turno**

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Matutino	68	18.4	18.4
Vespertino	301	81.6	100.0
Total	369	100.0	

Fuente: Elaboración propia en IBM SPSS

**Figura 5.5.**  
**Distribución de los encuestados por turno**



Fuente: elaboración propia

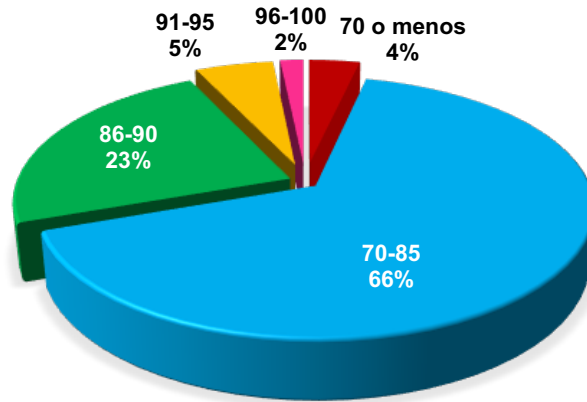
Uno de los datos que igualmente se planteó a todos los encuestados fue la relacionada con su promedio de calificaciones obtenida en el semestre anterior. Se observó que la mayor parte de los encuestados tiene un promedio entre 70 y 85 puntos, ya que esta categoría obtuvo el 66 %, del total de la muestra, esto indica que la mayoría de los alumnos tiene un promedio aceptable ya que el mínimo aprobatorio del subsistema es de 70 puntos. También se logró observar que el 23% del total de los encuestados tiene un rango de calificación promedio que se ubica entre 86 y 90 puntos, mientras que los alumnos que tienen un promedio entre 91 y 95 puntos alcanzan el 5.4% de la muestra. Los alumnos que tienen un promedio destacable, el cual se ubica entre 96 y 100 puntos, conforman el 1.6 %, del total los alumnos encuestados; por otro lado, se observó que los alumnos encuestados que tienen un rango de calificación insuficiente (menor a 70 puntos), conforman el 3.5% del total encuestados, como se puede observar en la figura 5.6 y la tabla 5.8.

**Tabla 5.8.**  
**Distribución de los encuestados por promedios**

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
70-85	244	66.1	66.1
86-90	86	23.3	89.4
91-95	20	5.4	94.9
96-100	6	1.6	96.5
Menor a 70	13	3.5	100.0
Total	369	100.0	

Fuente: Elaboración propia en IBM SPSS

**Figura 5.6. Distribución de los encuestados por rango de promedios**



Fuente: elaboración propia

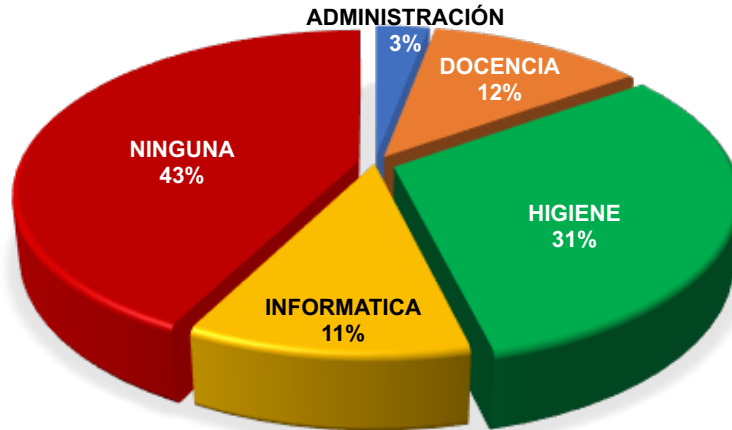
Respecto a la distribución de los alumnos por capacitación para el trabajo, la muestra posee las siguientes distribuciones: los alumnos que no cuentan con ninguna capacitación representan el 43% del total, la capacitación en higiene y salud comunitaria representa el 31%, los usuarios que cursan la capacitación en docencia son el 12%, las capacitaciones en informática y administración representan el 11% y 3%, respectivamente del total de la muestra analizada, esto se puede observar en la tabla 5.9 y representado en la figura 5.7

**Tabla 5.9. Distribución de encuestados por capacitación**

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Administración	11	3.0	3
Docencia	44	11.9	15.2
Higiene y salud comunitaria	115	31.2	46.4
Informática	42	11.4	57.8
Ninguna	157	42.5	100.3
Total	369	100.0	

Fuente: Elaboración propia en IBM SPSS

**Figura 5.7.**  
**Distribución de los encuestados por capacitación para el trabajo**

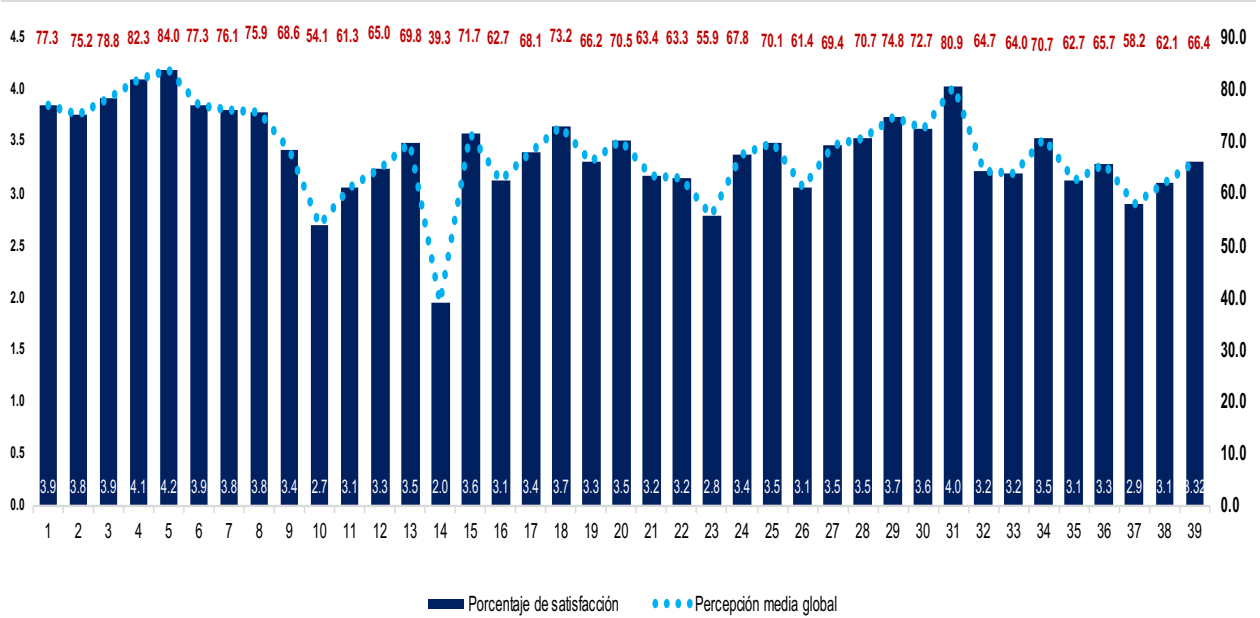


Fuente: elaboración propia

### 5.3. PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

En la gráfica de la figura 5.8, se muestran los resultados globales de las percepciones de la calidad en el servicio y el nivel de aceptación estimada del total de la muestra (n=369), en los tres planteles estudiados, para los 39 ítems. En esta gráfica es posible observar que la percepción más alta corresponde al ítem número 31, de la dimensión de enseñanza, el cual hace referencia a que *si los docentes mantienen hacia los estudiantes un trato amable y respetuoso*; este ítem obtuvo una percepción de 4.2, lo cual es equivalente a un nivel de aceptación del 84 %. Respecto a la percepción mínima registrada, esta fue otorgada en el ítem 14, que evalúa los servicios de internet que prestan los planteles, y obtuvo la percepción global más baja de todas de 2.0 (donde el mínimo es 1), con una aceptación estimada del 39%. Lo anterior, fundamentalmente es consecuencia de las deficiencias en la infraestructura, instalaciones, mantenimiento y adquisición nueva de la misma infraestructura, derivado principalmente a la falta de recursos económicos asignados al subsistema, así como la falta capacidad de gestión de las autoridades de los planteles, los daños que reciben las instalaciones por parte de los alumnos, así como a los requisitos burocráticos que involucran la gestión de los recursos.

**Figura 5.8.**  
**Percepciones y aceptación estimada por ítem**

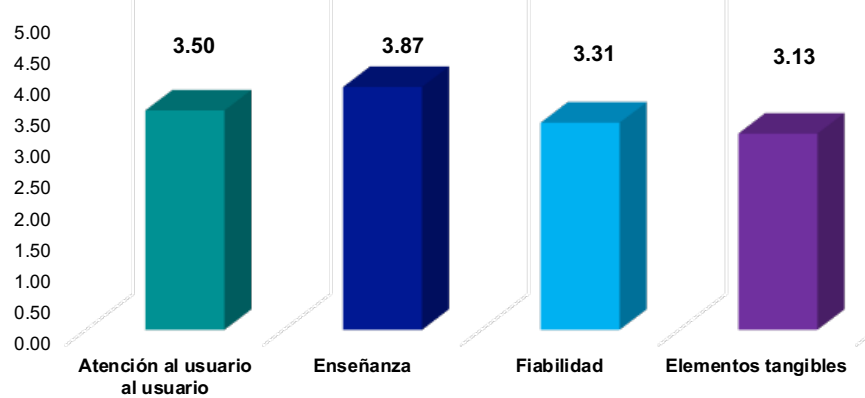


Fuente: elaboración propia

En cuanto a la percepción por dimensión de la calidad en el servicio que toma en cuenta el cuestionario aplicado, se obtuvo como resultado que la dimensión de enseñanza (Metodología, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente, contenido de los cursos y los programas) obtuvo la puntuación más alta con una calificación de 3.85, seguida por la dimensión de atención al usuario (conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados) con una puntuación de 3.49. Mientras que las puntuaciones más bajas a nivel global lo obtuvieron en primer lugar la dimensión de elementos tangibles (apariencia y mantenimiento de las instalaciones físicas, equipos, materiales), seguida de la dimensión de fiabilidad (habilidad de prestar el servicio de la forma prometida y precisa), con calificaciones de 3.13 y 3.32 respectivamente, colocándose la dimensión de elementos tangibles, como la que obtuvo la percepción más baja de todas las dimensiones evaluadas (Figura 5.9).



**Figura 5.9.**  
**Percepciones globales por dimensión de la calidad en el servicio**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados

En general, la evaluación de la calidad en el servicio realizada por los usuarios de los servicios educativos complementarios a partir de las percepciones obtuvo una puntuación promedio global de **3.45**, lo que equivale a una aceptación estimada del **69%**. Partiendo de la metodología empleada, la mejor valoración se consigue con niveles de desempeño de 5 (100% aceptación estimada), que para el caso de este trabajo ninguna dimensión logró alcanzar la calificación de 4 de valoración (ver tabla 5.10).

**Tabla 5.10.**  
**Evaluación global por dimensiones**

Dimensiones	Atención al usuario	Enseñanza	Fiabilidad	Elementos tangibles	Promedio
Puntuación	3.50	3.87	3.31	3.13	3.45
Nivel de aceptación	69.97	77.76	66.10	62.61	69.04

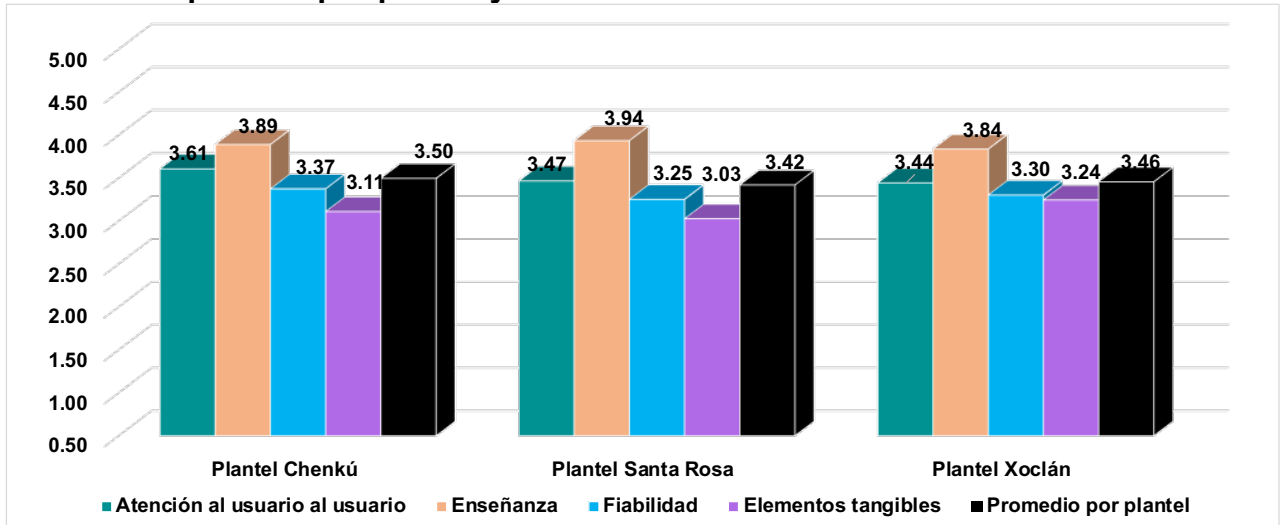
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados

Los resultados obtenidos indican que los usuarios no están plenamente conformes, con los servicios recibidos en los planteles, en particular en las dimensiones fiabilidad y elementos tangibles. En general existen varias áreas de oportunidad en la institución, sobre todo en lo relativo a las condiciones de instalaciones e infraestructura, conectividad a internet, mantenimiento, servicios de cafetería, así como en lo que se refiere a la fiabilidad, en particular en la intención de brindar los servicios en tiempo y forma, de forma amable y contar con los recursos para ello.

### 5.4. PERCEPCIONES POR PLANTEL Y DIMENSIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Los resultados obtenidos por dimensión de la calidad en el servicio se pueden observar en la gráfica de la figura 5.10, los cuales se encuentra clasificados por unidad de estudio (plantel), el plantel que obtuvo en general la mejor percepción de calidad en los servicios es Chenkú, seguido de Xoclán y por último Santa Rosa, con calificaciones de 3.50, 3.46 y 3.42, respectivamente, esto se puede apreciar en la gráfica de la figura 5.10. El plantel que obtuvo las valoraciones más bajas de las tres unidades estudiadas es Santa Rosa, con una calificación de 3.03 para la dimensión de elementos tangibles, siendo esta dimensión de la calidad en el servicio la que obtuvo la valoración más baja de las 4 evaluadas. La dimensión de la calidad en el servicio mejor evaluada es la relacionada con la enseñanza (3.87), y el plantel donde se obtuvo la mejor valoración de esta dimensión de enseñanza es el plantel Santa Rosa, con la calificación de 3.94, sin embargo, esta calificación otorgada, no llega a la calificación de 4, lo cual no indicaría que al menos los alumnos están de acuerdo con el servicio recibido”.

**Figura 5.10.**  
**Percepciones por plantel y dimensión de la calidad en el servicio**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados

La tabla 5.11 muestra las percepciones por plantel y dimensión de la calidad en el servicio, así como la estimación estimada; el plantel con la mejor percepción acerca de los servicios recibidos es el plantel Chenkú, seguido de Xoclán y por ultimo Santa Rosa, con valoraciones promedio de 3.50, 3.46 y 3.42, respectivamente, estas calificaciones en general son bajas, si se considera que el máximo de puntuación es de 5, y ninguna dimensión o servicio de los planteles logró alcanzar, alguna calificación de 4; la valoración más alta de todas las dimensiones evaluadas en los planteles fue la de enseñanza con una media de 3.94, y se obtuvo en el plantel Santa Rosa y la percepción más baja de todas las dimensiones fue elementos tangibles con un valor de 3.25, también en el plantel Santa Rosa.

**Tabla 5.11.**  
**Percepción de encuestados por plantel y dimensión**

Dimensión \ Plantel	Chenkú	Santa Rosa	Xoclán	Promedio dimensión	Aceptación estimada
Atención al usuario al usuario	3.61	3.47	3.44	<b>3.50</b>	70.11
Enseñanza	3.89	<b>3.94</b>	3.84	<b>3.87</b>	77.76
Fiabilidad	3.37	3.25	3.30	<b>3.31</b>	66.19
Elementos tangibles	3.11	<b>3.03</b>	3.24	<b>3.13</b>	62.54
Promedio por plantel	<b>3.50</b>	<b>3.42</b>	<b>3.46</b>	<b>3.46</b>	69.15
Aceptación estimada	69.91	68.40	69.14	69.20	-----

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados

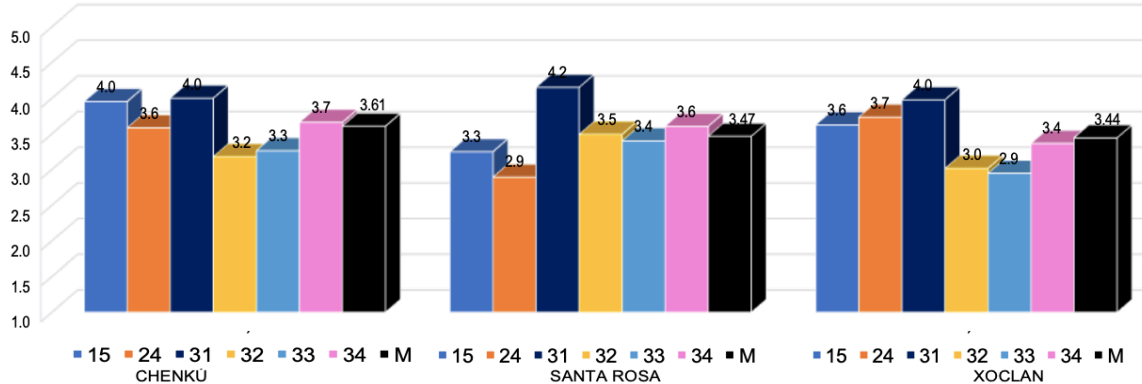
Las percepciones obtenidas a partir de la aplicación del cuestionario en la IE dan cuenta de las áreas de oportunidad en los servicios educativos complementarios y es la dimensión de elementos tangibles y fiabilidad, los servicios más cuestionables según las percepciones de los usuarios, debido a que no cumplen en la mayoría de los casos con las condiciones mínimas de lo que se espera de ellos y por consiguiente, al ocurrir estas fallas durante el primer contacto de estos elementos con los usuarios y permanecer de esta forma a lo largo de su período de estudios, hace que la percepción sobre el servicio que reciben no sea la óptima para la organización. Las percepciones obtenidas, en parte se deben a que los planteles no poseen una estrategia para la atención a los usuarios (fiabilidad), no cuentan procedimientos para la selección de colaboradores, lo cual impacta en varias áreas de la institución como son el mantenimiento y mejora de la infraestructura, gestión y uso eficaz de los recursos.

De igual forma en la IE prevalecen elementos que afectan su reputación ante los usuarios, por lo que estos impactan de manera negativa en la calificación de la CS que reciben. Las condiciones inadecuadas de los planteles ponen en desventaja a sus estudiantes, por lo que es necesario cerrar la brecha de disparidad que existe (INEE, 2018a). La importancia de los servicios educativos radica en que los alumnos al no poseer condiciones adecuadas de los servicios, los usuarios se ven limitados en sus posibilidades de mejorar el desempeño académico, ya que las condiciones físicas adecuadas de los espacios escolares no sólo favorecen el desempeño académico de los estudiantes, sino que también impacta en la deserción de los estudiantes y docentes, así como en el desarrollo social y económico de la comunidad a la que pertenece (Filardo, 2006).

5.4.1. Percepciones de los usuarios por plantel, dimensión e ítem

En la siguiente sección se presentan los resultados obtenidos de las percepciones por dimensión de la calidad en servicio del cuestionario SERVPERF-5Q's, clasificadas por ítem y por cada uno de los tres planteles del COBAY, estudiados en esta investigación

**Figura 5.11.**  
**Percepciones por ítem y plantel de la dimensión de atención al usuario**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados

En la figura 5.11, se muestra la gráfica que relaciona la dimensión de atención al usuario por plantel. La dimensión de atención al usuario está formada por 5 ítems, los cuales se pueden observar en la tabla 5.11, esta dimensión evalúa el conocimiento y la cortesía de los empleados acerca del servicio prestado, de igual

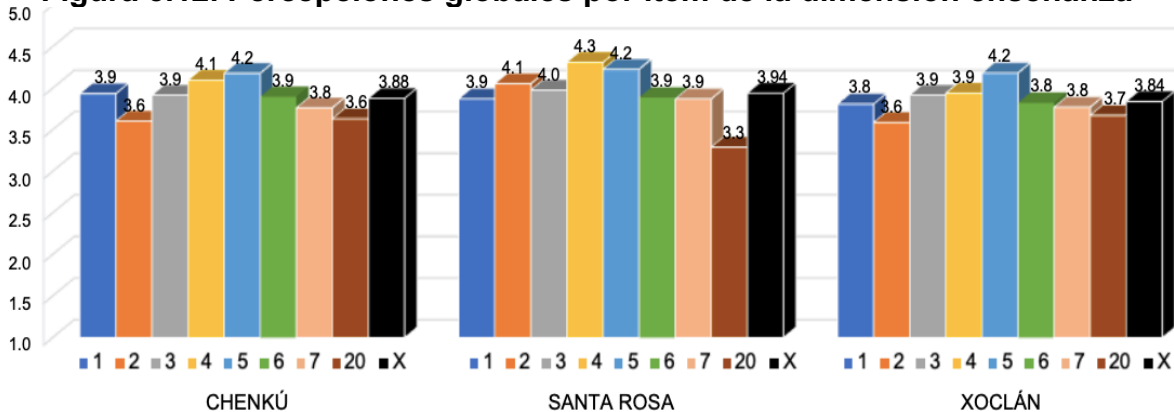
forma evalúa el profesionalismo, así como las destrezas y conocimientos requeridos para la ejecución del servicio por parte del personal de contacto con el usuario. La calificación global media de esta dimensión es de 3.50, que equivale a una aceptación del 70%; la calificación mínima obtenida por ítem corresponde al reactivo 24, con que obtuvo un valor de 2.9, y la calificación máxima obtenida fue de 4.2, que corresponde al reactivo número 31, ambas calificaciones se obtuvieron en el COBAY plantel Santa Rosa, los resultados obtenidos evidencian que existen áreas de oportunidad en la dimensión de atención al usuario, en particular en los planteles Xoclán y Santa Rosa, ya que muestran bajas calificaciones en particular en los servicios del área de cafetería y el departamento de control escolar, ya que los ítems que están relacionados con estos servicios obtuvieron, las calificaciones más bajas de toda la dimensión. En general las percepciones resultantes en esta dimensión son bajas y no superan en muchos casos un nivel de aceptación de 70%, por lo que se debe establecer acciones para la mejora de los servicios relacionados con la atención al usuario, en particular en el plantel Chenkú.

**Tabla 5.12. Ítems de la dimensión atención al usuario**

No	Ítem
15	El servicio que te brindan en la biblioteca es conveniente
24	La atención al público por parte del personal de la cafetería en cuanto a amabilidad y rapidez es buena
31	El personal del área de orientación y tutoría es respetuoso y amable
32	Los encargados del área de control escolar brindan una atención adecuada
33	Los encargados del área de control escolar siempre están dispuestos ayudar y responder a tus requerimientos

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5.12. Percepciones globales por ítem de la dimensión enseñanza**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados

En cuanto a la dimensión de enseñanza, esta se encuentra conformada por 9 ítems (tabla 5.13), los cuales valoran las metodologías, técnicas y evaluación impartidas por el personal docente, el contenido de los cursos y programas; el plantel mejor calificado en general en la dimensión de enseñanza es el plantel Santa Rosa y el que obtuvo la calificación más baja el plantel Xoclán, la dimensión de enseñanza obtuvo los puntajes más altos de las cuatro dimensiones evaluadas en este estudio; la calificación más baja obtenida por ítem en los tres planteles es de 3.3 (ver figura 5.12), esto en el plantel Santa Rosa y corresponde al ítem 20, que evalúa la percepción que tienen los usuarios sobre los maestros del área deportiva; mientras que la calificación más alta se obtuvo en el ítem 4, en el plantel Santa Rosa, el cual evalúa si los maestros dominan los contenidos y la metodología de enseñanza; la percepción global más alta la obtuvo igualmente el plantel Santa Rosa, con una calificación promedio de 3.94 para esta dimensión. Los ítems con las valoraciones más en los tres planteles con calificaciones mayores a 3.9, son el número 4 (Los maestros dominan los contenidos y la metodología de enseñanza) y el 5 (Los maestros mantienen hacia los estudiantes un trato amable y respetuoso). Los resultados obtenidos evidencian que esta dimensión de la calidad en el servicio es la mejor valorada, ya que la mayoría de los usuarios considera que los servicios educativos de enseñanza que reciben son adecuados, y cuenta con una calificación global del 3.87 puntos, lo que equivale a una aceptación estimada del 78%, sobre una escala de 100%, lo cual ninguna dimensión de las 4 evaluadas logro obtener.

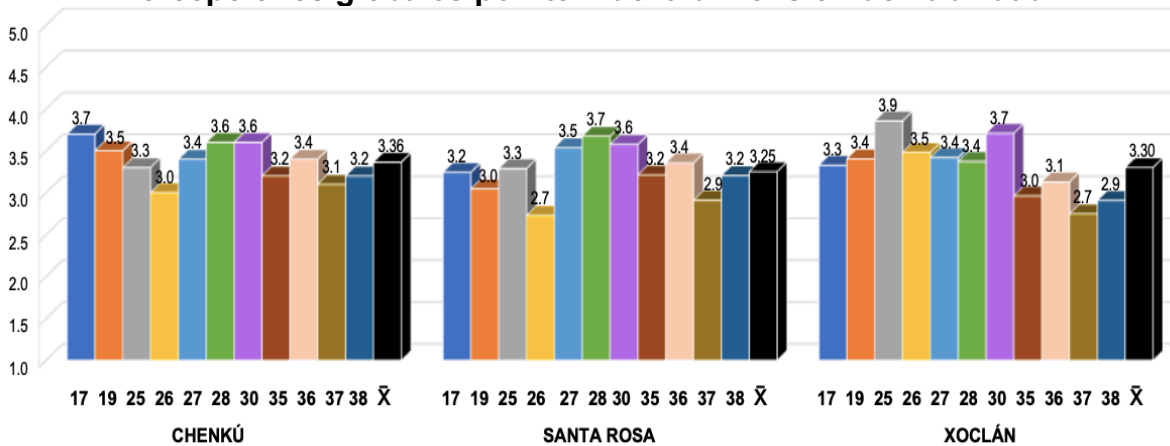
**Tabla 5.13.**  
**Ítems de la dimensión enseñanza**

No.	Ítem
1	La exigencia académica en la escuela es adecuada
2	Los horarios de clases son convenientes
3	Los maestros son responsables
4	Los maestros dominan los contenidos y la metodología de enseñanza
5	Los maestros mantienen hacia los estudiantes un trato amable y respetuoso
6	La programación que realizan los maestros sobre las actividades (fechas exactas de exámenes, de entrega de trabajos, etc.) es adecuada
7	Los profesores son justos y objetivos al calificar
20	Los maestros del área deportiva brindan buena atención en cuanto a amabilidad y conocimiento del trabajo desempeñado
34	Los maestros son dignos de confianza

Fuente: elaboración propia con base en los resultados

En cuanto a la dimensión de Fiabilidad obtuvo una media global de 3.5, y una aceptación estimada del 70%, esta dimensión se conforma por 11 ítems (ver tabla 5.14) y evalúa la habilidad de la organización de prestar el servicio de la forma prometida y precisa, así como la capacidad de cumplirle al usuario con el servicio prometido en el tiempo pactado de forma eficiente. La fiabilidad fue la segunda dimensión de la calidad en el servicio peor valorada, esto se debe principalmente al incumplimiento en la entrega de los productos del servicio, así como los retrasos en los procesos de gestión.

**Figura 5.13.**  
**Percepciones globales por ítem de la dimensión de fiabilidad**



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados

Las percepciones obtenidas de la dimensión de fiabilidad por plantel e ítem se pueden observar en la gráfica de la figura 5.13. En esta gráfica el plantel mejor valorado en cuanto a la fiabilidad es plantel Chenkú, seguido de Xoclán y por último Santa Rosa. En cuanto a las calificaciones obtenidas por ítem, las más bajas, lo obtuvieron el reactivos número 26, con una calificación de 3.0 y 2.7 en el plantel Chenkú con 3.0, en Santa Rosa 2.7 y en Xoclán el ítem 37 obtuvo la calificación más baja con 2.7 puntos. Los ítems mejor valorados fueron el 17, 28 y 25 con calificaciones de 3.7, 3.7 y 3.9 en Chenkú, Santa Rosa y Xoclán respectivamente y todos estos son referentes a los horarios de atención en la biblioteca, orientación y tutoría, así como la cafetería.

La dimensión de fiabilidad fue la segunda dimensión con las calificaciones más bajas, esto debido a la falta de interés del personal encargado de los procesos de gestión y atención de los usuarios, de igual manera el personal encargado del proceso directivo dentro de la organización no presenta un genuino interés en atender y resolver las necesidades de los usuarios, ya que en su mayor parte se encuentran ahí por razones de índole política.

**Tabla 5.14.**  
**Ítems de la dimensión Fiabilidad**

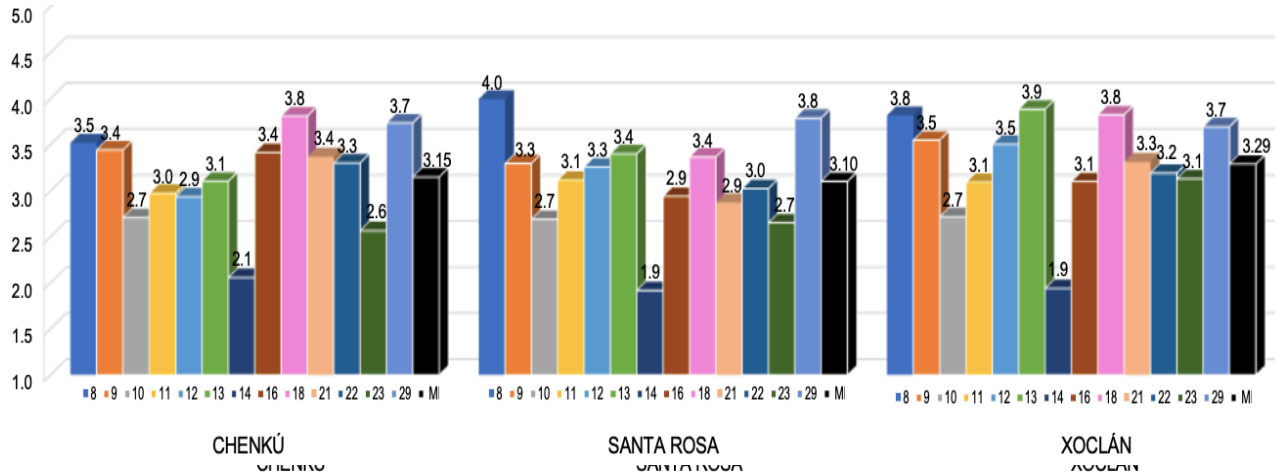
No.	Fiabilidad
17	Son adecuados los horarios establecidos para la atención al público en la biblioteca
19	Existe una adecuada disponibilidad del material bibliográfico
25	Los horarios de atención de la cafetería son oportunos
26	La calidad de los alimentos y bebidas disponibles en la cafetería es adecuada
27	La información sobre los diferentes servicios prestados por el área de orientación y tutoría es adecuada
28	Los horarios del área de orientación y tutoría son oportunos
30	El área de orientación y tutoría cumple satisfactoriamente con los servicios ofrecidos
35	El personal administrativo es digno de confianza
36	El personal directivo es digno de confianza ya que planifica, gestiona, organiza y da seguimiento a los procesos de la institución
37	La escuela se preocupa de manera sincera por tus preocupaciones e intereses
38	Consideras oportunos los horarios de atención de los servicios prestados en el área administrativa

Fuente: elaboración propia con base en los resultados

Los resultados obtenidos de la dimensión de elementos tangibles se pueden observar en la gráfica de la figura 5.14, esta dimensión la conforman 13 ítems, los cuales (ver tabla 5.14) evalúan el estado de espacios físicos de la IE, así como el mantenimiento y limpieza de edificios, áreas verdes, salones, zonas de estudio, canchas, zonas verdes, laboratorios, baños, aulas, etc., así como la suficiencia en iluminación, y disponibilidad de espacio.



**Figura 5.14.**  
**Percepciones por ítem de la dimensión de elementos tangibles**



Fuente: elaboración propia con base en los resultados

Los resultados globales obtenidos por pregunta para cada uno de los tres planteles estudiados se pueden observar en la gráfica de la figura 5.14 y muestra que esta dimensión obtuvo las calificaciones más bajas de las 4 dimensiones evaluadas, obteniendo una calificación promedio de 3.13, equivalente a una aceptación estimada de 63.6%, muy por debajo de las de dimensiones evaluadas. El plantel peor evaluado en esta dimensión fue Santa Rosa, con una percepción promedio de 3.18, y el plantel mejor evaluado fue Xoclán con 3.29 puntos, en lo que respecta a los resultados por ítems, el reactivo con la calificación más baja fue el número 14, con un valor de 1.9, para los planteles Santa Rosa, Xoclán y 2.1 en Chenkú. Los ítems con la calificación más alta fueron el número 8, esto en el plantel Santa Rosa, el número 13, en el plantel Xoclán y 18 en el plantel Chenkú. En general todos los planteles, otorgaron bajas calificaciones a la dimensión de elementos tangibles, en particular el plantel Santa Rosa. Los resultados obtenidos de esta dimensión en su mayor parte se deben a las deficiencias que se presentan en la infraestructura, mantenimiento, servicios de conectividad de internet, condiciones que presentan las aulas, así como en los espacios destinados a la cafetería.

**Tabla 5.15.**  
**Ítems de la dimensión Elementos Tangibles**

No.	Ítem
8	Los maestros hacen buen uso a las herramientas computacionales
9	La calidad de los equipos, material e instrumentos de los laboratorios es buena
10	La infraestructura de las aulas es adecuada en cuanto a tamaño, ventilación, iluminación, temperatura, aislamiento de ruido, pizarrón, sillas y mobiliario
11	El estado físico de los espacios comunes (plazas, corredores, auditorio, oficinas, baños, etc.) de la escuela son adecuados
12	La limpieza de la escuela es apropiada
13	Las áreas verdes del plantel se encuentran en buen estado
14	El plantel cuenta con una señal adecuada de internet
16	La información sobre las nuevas adquisiciones de la biblioteca es difundida por los medios adecuados
18	El estado de las instalaciones físicas de la biblioteca es apropiado
21	El estado de las instalaciones físicas para las actividades deportivas, recreativas y culturales es adecuado
22	La disponibilidad actual de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales y recreativas es la requerida
23	El estado de las instalaciones físicas de la cafetería en cuanto a aseo y orden es adecuado
29	Las instalaciones físicas del área de orientación y tutoría son cómodas y permanecen limpias

Fuente: elaboración propia con base en los resultados

#### **5.4.2. Percepción de las dimensiones con respecto al perfil del usuario**

##### **5.4.2.1. Percepciones por género**

En la tabla 5.16 se presentan los resultados de las percepciones de los usuarios de los servicios educativos complementarios divididas por género en las 4 dimensiones de la calidad en el servicio en la que se destaca que los hombres tienen mayores percepciones en la mayor parte de las dimensiones, en particular en la dimensión de enseñanza (3.69) y la dimensión donde tiene una menor percepción es la de elementos tangibles (3.2); en comparación con las mujeres que tienen una menor percepción de las dimensiones, en particular también es la dimensión de elementos tangibles (3.1) y la dimensión que mayores percepciones presentan es en enseñanza (3.8).

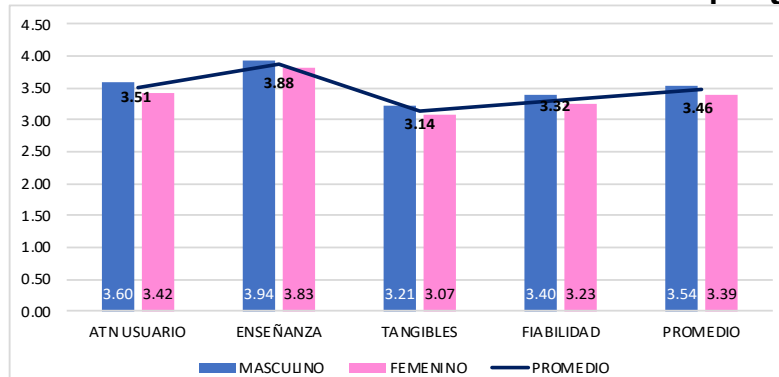
**Tabla 5.16.**  
**Percepciones de las dimensiones por género**

Género	Dimensión				Promedio
	Atención usuario	Enseñanza	Tangibles	Fiabilidad	
Masculino	3.6	3.9	3.2	3.4	3.5
Femenino	3.4	3.8	3.1	3.2	3.4
Promedio	<b>3.5</b>	<b>3.85</b>	<b>3.15</b>	<b>3.3</b>	3.45

Fuente: elaboración propia con base en los resultados

En la figura 5.15 se observa el índice de calidad en el servicio de las dimensiones por género, se observa que todas las dimensiones tienen un índice de calidad bajo, siendo la dimensión elementos tangibles obtuvo las percepciones más negativas para hombres y mujeres, mientras que la dimensión enseñanza, obtuvo las percepciones menos negativas para los ambos géneros.

**Figura 5.15.**  
**Índice de calidad en el servicio de las dimensiones por género**



Fuente: elaboración propia con base en los resultados

#### 5.4.2.2. Percepciones por turno

En la tabla 5.16 se presentan los resultados de las percepciones de los usuarios de los servicios educativos complementarios divididas por turno en las 4 dimensiones de la calidad en el servicio, en la cual se observa que los alumnos del turno matutino tienen percepciones más altas en la mayor parte de las dimensiones, en particular en la dimensión de enseñanza (4.02); mientras que la dimensión con las percepciones más bajas es la de elementos tangibles (3.25); caso contrario es de los alumnos del turno vespertino, quienes tienen las percepciones más bajas de las dimensiones, en particular en la dimensión de elementos tangibles (3.10); la dimensión que presenta las percepciones más altas corresponde a la dimensión de enseñanza (3.84).

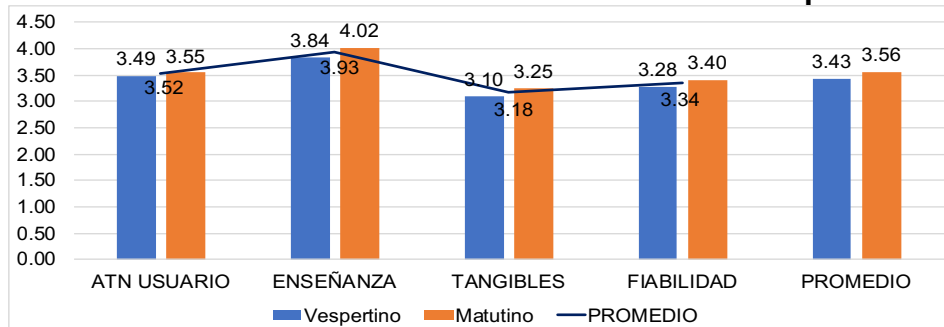
**Tabla 5.17.**  
**Percepciones de las dimensiones por turno**

Turno	Atn usuario	Enseñanza	Tangibles	Fiabilidad	Promedio
Vespertino	3.49	3.84	3.10	3.28	3.43
Matutino	3.55	4.02	3.25	3.40	3.56
Promedio	3.52	3.93	3.18	3.34	

Fuente: elaboración propia con base en los resultados

En la figura 5.16, muestra el índice de calidad en el servicio de las dimensiones estudiadas por turno, se distingue que las dimensiones en general tienen un índice de calidad bajo y la dimensión de elementos tangibles obtuvo las percepciones más negativas para ambos turnos, mientras que la dimensión enseñanza obtuvo las percepciones menos negativas para ambos turnos.

**Figura 5.16.**  
**Índice de calidad en el servicio de las dimensiones por turno**



Fuente: elaboración propia con base en los resultados

#### 5.4.2.3. Percepciones por semestre

La percepción de los alumnos por semestre se observa en la tabla 5.18, se muestran los resultados de las percepciones de los usuarios en las cuatro dimensiones de la calidad en el servicio por semestre, se observa que los alumnos de semestres superiores tienen percepciones más bajas en la mayor parte de las dimensiones, en particular en la dimensión de elementos tangibles (2.92), mientras que la dimensión donde tienen la percepción más alta es la de enseñanza (3.25); si se comparan con los alumnos de segundo semestre, se percibe que estos otorgaron valoraciones más altas a las dimensiones, resultando mayor percepciones más en las dimensiones que los alumnos de cuarto y sexto semestre; los alumnos de cuarto semestre perciben a la dimensión de atención al usuario como la más baja (3.00) y la dimensión que percepción más positiva obtuvo es la de enseñanza (3.92).

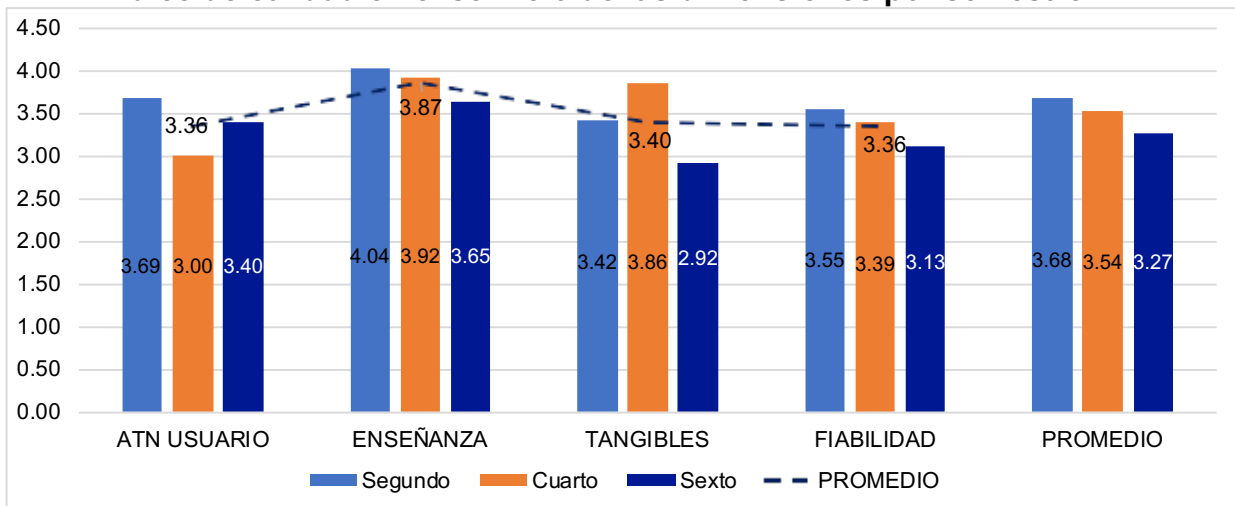
**Tabla 5.18.**  
**Percepciones de las dimensiones por Semestre**

Semestre	Atn usuario	Enseñanza	Tangibles	Fiabilidad	Promedio
Segundo	3.69	4.04	3.42	3.55	<b>3.68</b>
Cuarto	3.00	3.92	3.86	3.39	<b>3.54</b>
Sexto	3.40	3.65	2.92	3.13	<b>3.27</b>
Promedio	<b>3.36</b>	<b>3.87</b>	<b>3.40</b>	<b>3.36</b>	

Fuente: elaboración propia con base en los resultados

En la figura 5.17 se observa el índice de calidad en el servicio de las dimensiones divididas por semestre, se puede ver que todas las dimensiones tienen un índice de calidad bajo y la dimensión de atención al usuario es la más negativa en general (3.36), seguida de la dimensión de elementos tangibles (3.40), mientras que la dimensión enseñanza es la que obtuvo la valoración más alta para todos los semestres (3.87). Se puede observar que mientras mayor sea el semestre cursado, más baja es la calificación otorgada a las dimensiones, esto indica que tienen mayor criterio al momento de juzgar la calidad en el servicio ya que los alumnos se vuelven más exigentes con los servicios que reciben, tienen un mayor criterio, además de conocer mejor a la IE, por el tiempo que ya llevan en ella.

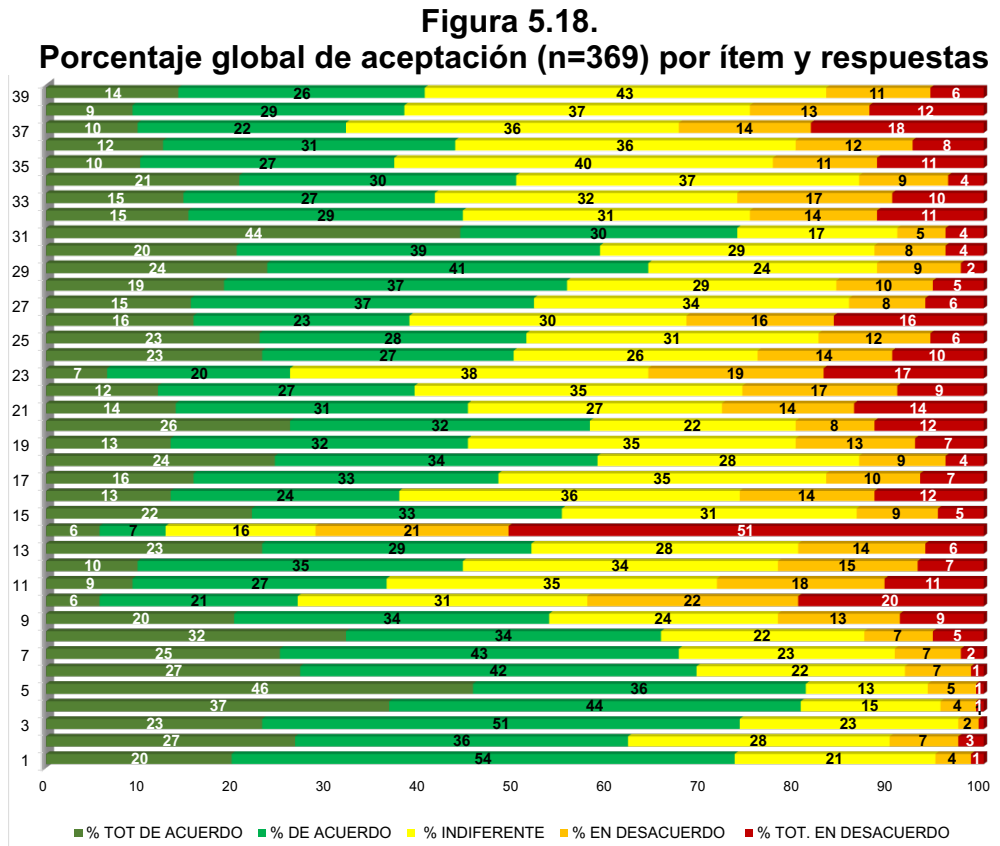
**Figura 5.17.**  
**Índice de calidad en el servicio de las dimensiones por semestre**



Fuente: elaboración propia con base en los resultados

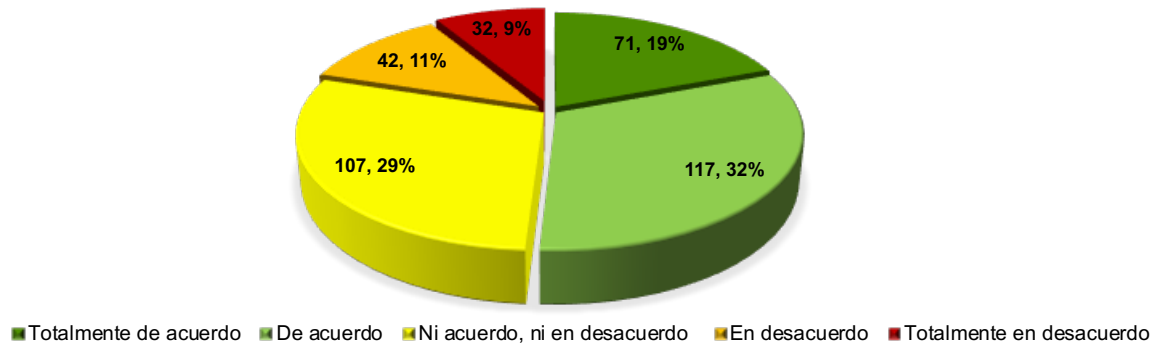
**5.4.3. Frecuencias globales de las respuestas por categorías de aceptación**

En la gráfica de la figura 5.18, se puede observar la frecuencia de respuestas obtenidas para cada ítem con respecto al total de los encuestados (n=369), esta gráfica muestra una escala similar a la de un semáforo, en donde el color verde oscuro corresponde a la frecuencia de respuestas en el nivel de *totalmente de acuerdo*, el verde oliva corresponde a las respuestas *de acuerdo*; el amarillo abarca las respuestas de *ni acuerdo, ni en desacuerdo*; el naranja a la categoría *de en desacuerdo* y el rojo a la frecuencia de respuestas que seleccionaron *totalmente de desacuerdo*. Asimismo, en la gráfica se puede observar por ítem cuantos de los 369 alumnos encuestados que opción seleccionaron de las 5 categorías de la escala de Likert, dando un panorama general de los niveles de la calidad de los servicios educativos complementarios para los tres planteles evaluados.



Al analizar las frecuencias de las respuestas de los usuarios (n=369), con respecto al total de los ítems, se obtuvo que el 19%, de los encuestados respondieron estar *totalmente de acuerdo* con los servicios recibidos; el 32%, está *de acuerdo*; el 29%, *ni acuerdo, ni desacuerdo*; el 11 % *está en desacuerdo*, y el 9% se encuentra *totalmente en desacuerdo*, tal como se puede observar en la gráfica de la figura 5.17. La mayor parte de los encuestados perciben los servicios como aceptables, ya que si se agrupan con base en el peso porcentual de los extremos para generar un *continuum* bipolar (Hayes, 2002), sumando el porcentaje de respuestas satisfactorias que corresponde a 5 (totalmente de acuerdo) y a 4 (de acuerdo), se obtiene un valor del 51%; mientras que el porcentaje de respuestas indiferentes que corresponden a la calificación de 3 (ni acuerdo, ni en desacuerdo), es del 29%; por otro lado la suma de los porcentaje de frecuencia del nivel insatisfactorio de 2 (en desacuerdo) y 1 (totalmente en desacuerdo) es igual al 20%, por lo que se puede decir que la satisfacción es mayor que la insatisfacción ya el 51% > 20%, ( Pérez, 2015).

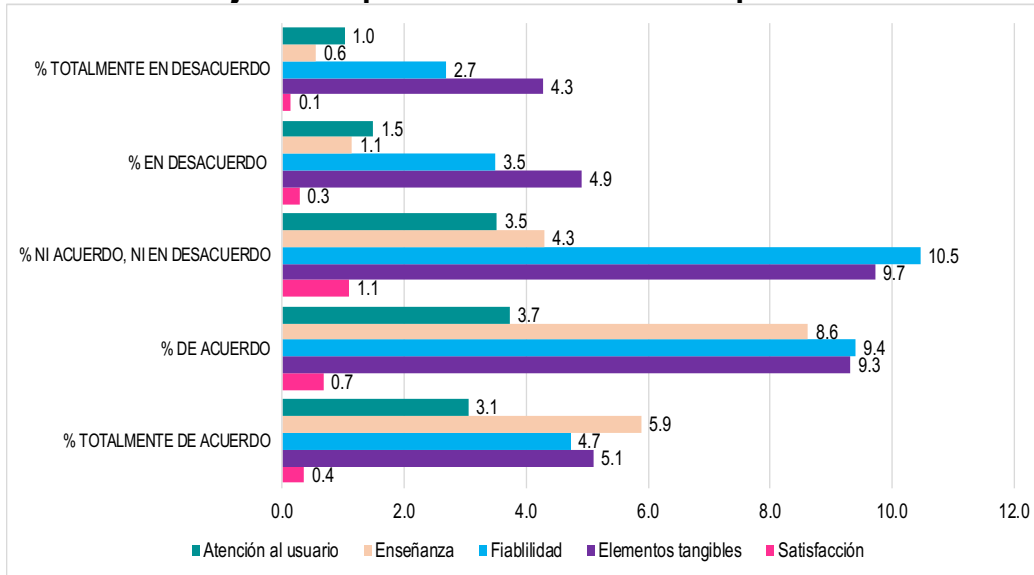
**Figura 5.19.**  
**Porcentaje global (n=369) por nivel de aceptación**



Fuente: elaboración propia con base en los resultados

En la gráfica de la figura 5.16, se muestra la frecuencia general de las respuestas otorgadas por los 369 encuestados, agrupadas por dimensión y categoría de la escala de Likert, para los 39 ítems que constituyen la encuesta. En esta gráfica se observa que la dimensión de fiabilidad obtuvo el mayor porcentaje de respuestas en los cinco niveles de aceptación

**Tabla 5.19.**  
**Porcentaje de respuestas de los usuarios por dimensión**



Fuente: elaboración propia con base en los resultados

## 5.5. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ACUERDO CON EL SERVICIO PERCIBIDO

La satisfacción es una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo (Yu & Dean, 2001) y está demostrado que tiene también una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual (Cronin, Brady, Hult, & Tomas, 2000). De acuerdo con Zeithaml (1990), la satisfacción Global es un juicio global, percepción, o actitud relacionada con la superioridad del servicio. En este contexto la insatisfacción es definida por Brown y Swartz (1998), como la “discrepancia negativa entre el resultado previsto por el usuario y el resultado verificado” (p. 190). La satisfacción del usuario es muchas veces usada como sinónimo de calidad del servicio y es probablemente el elemento más importante de un programa de mejora de la calidad de servicio. Consecuentemente, un paso crítico en la mejora de la calidad del servicio en una organización es la evaluación de las expectativas y experiencias de los actuales y potenciales clientes. La satisfacción en el contexto educativo puede influir en el deseo del estudiante de asistir o de desertar de la IE (Kerlin, 2000; Dos-Santos, 2016).



De acuerdo con Casidy (2014), la satisfacción en el área de la educativa deriva de la evaluación de la experiencia educativa del estudiante, además la satisfacción de los consumidores, estudiantes o usuarios tiene que ser considerada desde una perspectiva global al momento de evaluarla (Wirtz & Bateson, 1999; Bigné & Gnoth, 2005; Bigné & Gnoth, 2005), esto coincide con la perspectiva de la UNESCO (2015), de considerar la calidad educativa desde una perspectiva integral a partir del ODS 4. Por lo que en el cuestionario SERVPERF-5Q'S, se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios educativos, esto se realiza específicamente en el ítem número 39, que cuestiona directamente la satisfacción de los usuarios. Los resultados referentes a la satisfacción de los usuarios encuestados en los tres planteles arrojaron en promedio la calificación de 3.32, que es equivalente a un nivel de aceptación del 66% (Ver Tabla 5.21), lo cual se puede considerar como un nivel de satisfacción marginalmente baja, ya que este valor no llega ni al 70% de aceptación, y se podría considerar como aceptable

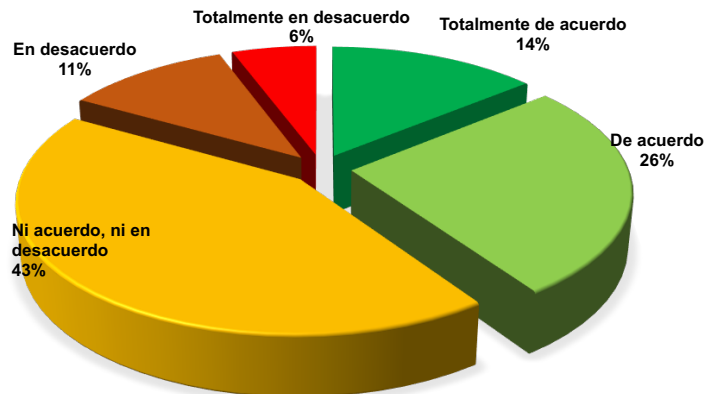
**Tabla 5.20.**  
**Estadísticos descriptivos de la satisfacción global**

N	Rango	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desv. típ.	Varianza
369	4.0	1.0	5.0	1225.0	<b>3.32</b>	1.032	1.06

Fuente: Elaboración propia en SPSS con base en los resultados

El resultado global obtenido, como ya se mencionó, indica un nivel de satisfacción bajo, el cual se relaciona con las percepciones que los usuarios tienen respecto a las dimensiones de la calidad en el servicio, en particular las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad ya que son aquellas que obtuvieron los menores índices de aceptación. Las principales inconsistencias que provocan una baja satisfacción de los usuarios, en la dimensión de elementos tangibles se debe principalmente a los incumplimientos en la disposición de los recursos materiales con los cuales cuenta la IE, particularmente en la apariencia y mantenimiento de las instalaciones físicas, equipos e infraestructura del plantel, en lo que se refiere a la fiabilidad, las insatisfacciones se derivan en la falta de capacidad de la organización y de los empleados para cumplir en tiempo y forma con el servicio prometido, así como la disponibilidad de recursos para atender a los usuarios de los servicios educativos complementarios de forma eficiente.

**Figura 5.20.**  
**Porcentaje por respuesta de la satisfacción**



Fuente: elaboración propia con base en los resultados

Al realizar el análisis global de las respuestas de los encuestados, en lo que corresponde ítem que evalúa la satisfacción de los usuarios, la mayor parte el 43%, de los encuestados del total de la muestra (n=369) respondieron, estar *ni de acuerdo, ni en desacuerdo*; mientras el 26% respondió que está *de acuerdo* y el 6% del total de la muestra respondió que estar *en desacuerdo*, en que los servicios proporcionados por la institución los satisfacen (ver figura 5.20).

**Tabla 5.21.**  
**Satisfacción general por plantel y respuesta**

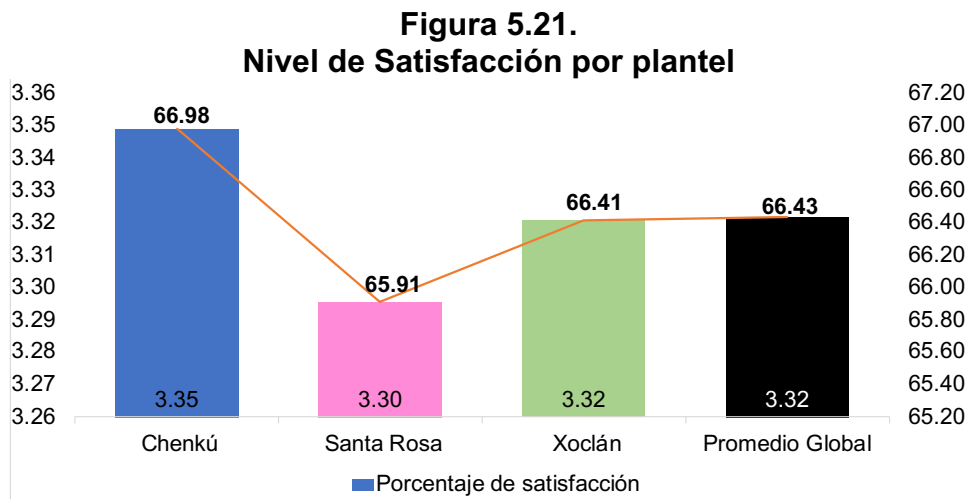
Respuestas	Plantel			Total	
	Chenkú	Santa rosa	Xóclan		
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	Total, por ítem	4 (19%)	9 (42.90%)	8 (38.105)	21 (100%)
	% por Plantel	3.80%	6.80%	6.10%	5.70%
	% del total (n: 369)	1.10%	2.40%	2.20%	<b>5.70%</b>
<b>En desacuerdo</b>	Total, por ítem	31.7% (13)	24.4% (10)	43.9% (18)	100% (41)
	% por Plantel	12.30%	7.60%	13.70%	11.10%
	% del total (n: 369)	3.50%	2.70%	4.90%	<b>11.10%</b>
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	Total, por ítem	32.3% (51)	38% (60)	29.7% (47)	100% (158)
	% del Plantel	48.10%	45.50%	35.90%	42.80%
	% del total (n: 369)	13.80%	16.30%	12.70%	<b>42.80%</b>
<b>De acuerdo</b>	Total, por ítem	18.6% (18)	40.2% (39)	41.2% (40)	100% (97)
	% por Plantel	17.00%	29.50%	30.50%	26.30%
	% del total (n: 369)	4.90%	10.60%	10.80%	<b>26.30%</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	Total, por ítem	38.5% (20)	26.9% (14)	34.6% (18)	100% (52)
	% por Plantel	18.90%	10.60%	13.70%	14.10%
	% del total (n: 369)	5.40%	3.80%	4.90%	<b>14.10%</b>
<b>Total</b>	Total, por ítem	<b>28.7% (106)</b>	<b>35.8% (132)</b>	<b>35.5% (131)</b>	100% (369)
	% por Plantel	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	% del total (n: 369)	28.70%	35.80%	35.50%	100.00%

Fuente: Elaboración propia en SPSS con base en los resultados

Al realizar el análisis mediante el software SPSS del total de las respuestas con base en los resultados de la pregunta que evalúa la satisfacción, se generó la tabla de contingencia (cruzada) 5.21, que describe las relaciones por plantel y categoría de respuesta; asimismo, en esta tabla se observa el desglose de cada respuesta por plantel respecto a la satisfacción. Estos datos indican que se debe considerar que el aprendizaje de los individuos debe estar apoyado por condiciones que favorezcan el trabajo escolar de manera incluyente y equitativa. Para que las condiciones materiales apoyen el derecho a aprender, se deben tomar en cuenta la accesibilidad, la seguridad, la infraestructura, el equipamiento y los materiales didácticos. (ICRE, 2018).

**5.5.1. Nivel de satisfacción de los usuarios de acuerdo con el servicio percibido por plantel**

En cuanto al nivel de satisfacción por plantel, este se puede observar en gráfica de la figura 5.18, el plantel donde los alumnos tienen el mayor índice de satisfacción es el plantel Chenkú con una calificación de 3.35, mientras que el plantel donde los alumnos se encuentran más insatisfechos es el plantel Santa Rosa con una calificación de 3.30. Los resultados obtenidos de la satisfacción coinciden con lo obtenido en las percepciones de la calidad en el servicio, ya que el plantel que obtuvo la percepción más alta fue el plantel Chenkú y el plantel que obtuvo el nivel de percepción más baja fue Santa Rosa (ver figura 5.21).



Fuente: Elaboración propia con base en los resultados

Las principales inconsistencias que generan insatisfacción en los servicios se encuentran relacionadas con la percepción de los usuarios con respecto a las dimensiones de la calidad en el servicio, esto se observa en particular en las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad, las cuales fueron calificadas como las más bajas por los usuarios. El bajo nivel de satisfacción de los usuarios se originan principalmente de los incumplimientos en los servicios de los elementos tangibles, en lo que respecta a la fiabilidad y atención al usuario las insatisfacciones se derivan en particular en las actitudes que presenta el personal de la institución, ya que algunos de ellos no muestran un sincero interés en la atención y solución a las dudas; la intención de ayudar a los usuarios a solucionar los problemas de gestión que presentan, así como la falta de confianza que transmiten en el cumplimiento y la disponibilidad recursos para atender a los usuarios.

## 5.6 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para estimar la relación entre las dimensiones y la satisfacción se procedió a realizar una prueba estadística y se optó por determinar el coeficiente de correlación de Pearson para cada dimensión de la calidad en el servicio y relacionarlo con la satisfacción global, los resultados de este análisis evidenciaron una relación lineal estadísticamente significativa, moderada positiva (Ver tabla 5.22), lo que indica que la relación entre la satisfacción global y las dimensiones evaluadas tiene una correspondencia moderada, pero significativas estadísticamente.

**Tabla 5.22.**  
**Correlaciones de Pearson entre dimensiones y satisfacción**

Dimensiones		Satisfacción	Atn al Usuario	Enseñanza	Elemt Tang	Fiabilidad
Satisfacción	Correlación	1	.377**	.322**	.420**	.436**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000
Atn. al Usuario	Correlación	.377**	1	.608**	.677**	.793**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000
Enseñanza	Correlación	.322**	.608**	1	.561**	.601**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000
Elemt Tang	Correlación	.420**	.677**	.561**	1	.767**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000
Fiabilidad	Correlación	.436**	.793**	.601**	.767**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia en SPSS

La correlación más alta entre la satisfacción y las dimensiones, se observó en la dimensión de fiabilidad, la cual obtuvo una correlación de  $r=0.436$ , seguida de la dimensión de elementos tangibles que obtuvo una correlación de  $r=0.420$ , que aunque son bajas, son correlaciones positivas moderadas y estadísticamente significativas, ya que a partir de 0.30, ya es una magnitud que se puede considerar apreciable (e incluso grande para algunos autores) dado que en las Ciencias Sociales suelen ser bajas por la falta de precisión en las medidas utilizadas (Universidad de Zaragoza, 2011).

En derivación, es de resaltar que al robustecer estas dos dimensiones se puede influir positivamente en la mejora de la satisfacción global de los usuarios, ya que la habilidad y capacidad de la organización de prestar el servicio de la forma prometida, precisa y de cumplirle al usuario con el servicio prometido en el tiempo pactado de forma eficiente, así como de contar con los materiales, instalaciones, e infraestructura adecuada para las actividades escolares y para el mantenimiento de las mismas influyen en la percepción de la satisfacción. En la tabla 5.23, también es posible observar que la dimensión de fiabilidad y tiene un grado influencia significativo en las dimensiones de atención al usuario ( $r=0.793$ ) y elementos tangibles ( $r=0.767$ ), mientras que la dimensión de elementos tangibles influye en la atención al usuario ( $r=0.677$ ) y enseñanza ( $0.451$ ), lo que indica que estas dos dimensiones no son mutuamente excluyentes y se interrelacionan entre si contribuyendo en la satisfacción del usuario y en la percepción por dimensión. En general, la relación entre las percepciones obtenidas en las dimensiones y la satisfacción global se pudo comprobar, ya que aquellas dimensiones que obtuvieron las percepciones más bajas (fiabilidad y elementos tangibles) son aquellas que impactan de forma negativa en el índice de satisfacción ya que obtuvieron las correlaciones de Pearson más altas y estadísticamente significativas, mientras que aquellas dimensiones que tienen una percepción positiva pero bajas contribuyen moderadamente en el índice de satisfacción, como es el caso de las dimensiones de atención al usuario y la enseñanza.

Para comprobar si el nivel de satisfacción de los estudiantes de los servicios educativos del COBAY guarda alguna relación con el plantel en el cual estudian, se procedió a realizar un análisis de varianza de una vía (ANOVA) con un nivel de confianza del 95% ( $P > 0.05$ ), con el fin de establecer si la satisfacción es igual o diferente entre cada uno de los planteles estudiados y establecer si existe diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción y los planteles estudiados, esto mediante la utilización del software *stat graphis* centurión como se puede observar en la tabla 5.23.

**Tabla 5.23.**  
**Tabla ANOVA para la satisfacción y planteles**

Fuente de variación	Suma de Cuadrados	Grados de libertad	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Entre grupos	67.6212	2	33.8106	<b>0.08</b>	<b>0.9241</b>
Intra grupos	156839.	366	428.521		
Total (Corr.)	156906.	368			

Fuente: Elaboración propia en *stat graphics*

El análisis estadístico de ANOVA simple dio como resultado que no existe diferencia estadísticamente significativa entre la satisfacción y los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán con un nivel de confianza de 95% ( $P > 0.05$ ), puesto que el valor-P de la razón-F es mayor que 0.05 (ver tabla 5.23). Este resultado indica que el nivel de satisfacción de los alumnos no está relacionado con el plantel o el sitio donde se efectuó la evaluación, ya que el nivel de satisfacción de los usuarios es influenciado por una serie de elementos, como es la actitud de los usuarios, así como la percepción de los servicios ofrecidos por la institución. La relación entre la percepción que se tiene de los servicios y la satisfacción pudo comprobarse ya que al realizar la correlación de Pearson, las dimensiones que obtuvieron una correlación positiva significativa fueron las dimensiones de fiabilidad y elementos tangibles, esto concuerda con lo reportado por Grossman (1999), quien encontró que la satisfacción está influenciada significativamente por la confianza (fiabilidad), de modo que las IE pueden crearla mediante un trato coherente y equitativo a los estudiantes, cumpliendo sus expectativas y manejando las quejas.

En lo que se refiere a los elementos tangibles Smith y Ennew (2001), consideran las infraestructuras evaluadas negativamente por los usuarios influyen en la evaluación general y en la satisfacción de la IE, en el mismo sentido O'Neill y Palmer (2004), reconocen que el aspecto tangible de las instalaciones físicas tiene un impacto en la satisfacción de los clientes o usuarios, pero no es el indicador principal. Otro de los factores que intervienen en la satisfacción y en la evaluación de una IE, es la actitud de los alumnos, ya que estos pueden ser influenciados por un buen o mal resultado semestral por lo que una investigación es sensible a las actitudes de estos (Miller & Daniels, 1998).

En general la satisfacción ha sido utilizada como un indicador que refleja el rendimiento del servicio y en el caso de la educación se ha empleado como el instrumento referente para medir el rendimiento del servicio (Blanco-Guillermety, 2014; Blanco-Guillermety, 2014; Ham, 2003); en consecuencia, la satisfacción en general, y no exclusivamente la referida a la enseñanza recibida, debe estar directamente relacionada con la intención de recomendar a la organización, por lo que de acuerdo Kerlin (2000), las instituciones educativas deberían incluir la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción en sus esfuerzos por ser responsables de la eficacia de sus servicios y considerar que la calidad del servicio de la educación es un constructo multidimensional en el cual intervienen diversidad de elementos que promueven la eficiencia y eficacia de los servicios educativos prestados por las organizaciones (Dos-Santos, 2016).

## **CAPÍTULO 6 . CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este capítulo se presentan las principales conclusiones derivadas de los resultados obtenidos, dando cumplimiento a los objetivos específicos planteados y por ende al objetivo general del estudio. De igual manera, se presentan algunas recomendaciones que pueden servir como referencia para futuras investigaciones y para mejorar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de los servicios educativos complementarios en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY en la ciudad de Mérida, Yucatán.

### **6.1 CONCLUSIONES**

El presente estudio, se propuso como objetivo general, analizar las percepciones y satisfacción de los alumnos, respecto a la calidad de los servicios educativos complementarios, mediante la aplicación del modelo SERVPERF-5Q´S en los planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán del COBAY. Con base en los objetivos específicos establecidos en el planteamiento del problema que aborda este trabajo, se trató de responder el objetivo general planteado del cual, considerando los datos obtenidos anteriormente se puede establecer que:

De manera general, los alumnos de los planteles del Colegio de Bachilleres del Estado de Yucatán sujetos de estudio, tienen una percepción moderadamente aceptable, respecto a la calidad de los servicios educativos complementarios que reciben, puesto que el nivel de percepción de estos es 3.45 puntos, sobre una escala de 5.00, lo cual es equivalente a un nivel de aceptación del 69.04%, esto considerando las percepciones de los usuarios respecto a las dimensiones de la calidad en el servicio que reciben. Sin duda, esta calificación general del servicio que otorgan los usuarios de la organización evidencia que existen áreas de oportunidad en los servicios que brindan los planteles del COBAY



La dimensión de la calidad en el servicio que obtuvo la percepción más baja de las cuatro dimensiones evaluadas corresponde a elementos tangibles con una calificación promedio de 3.13 puntos, con un nivel de aceptación estimada de 62.54%, lo que se traduce en que los usuarios, no están de acuerdo con los servicios que reciben, debido a las deficiencias en cuanto a infraestructura, mantenimiento, los servicios de conectividad a internet, así como las condiciones que presentan las aulas y el espacio destinado a la cafeterías en los planteles.

La segunda dimensión con la menor percepción por parte de los usuarios le corresponde a la fiabilidad con un promedio 3.31 puntos, con un nivel de aceptación estimada de 66.10%, demostrando que los usuarios no perciben un sincero interés por parte de los gestores y colaboradores de la organización para atender y resolver sus solicitudes en el tiempo pactado y con la confianza requerida por parte de los usuarios, de igual manera, el personal encargado del proceso directivo dentro de la organización, no manifiesta un interés genuino en atender y resolver las necesidades de los usuarios, ya que en su mayor parte se encuentran ahí por razones de índole política.

De igual forma, la dimensión atención al usuario arrojó en promedio una puntuación de 3.50 y una aceptación del 69.97%, siendo esta calificación consecuencia de las percepciones obtenidas debido a que en los planteles no poseen una estrategia para la atención a los usuarios (fiabilidad), no cuentan procedimientos para la selección de colaboradores, lo cual impacta en varias áreas de la institución como son el mantenimiento y mejora de la infraestructura, gestión y uso eficaz de los recursos. Asimismo, en la IE prevalecen elementos que afectan su reputación ante los usuarios, por lo que estos impactan de manera negativa en la calificación de la CS que reciben.

La dimensión enseñanza es valorada como la más alta de las cuatro debido a que los usuarios perciben y están de acuerdo con los servicios que reciben, ya que la mayoría de los usuarios considera que los servicios educativos de enseñanza que reciben son adecuados, esta dimensión cuenta con una calificación global del 3.87 puntos, lo que equivale a una aceptación del 77.4%, sobre una escala de 100%, resultando mayor al 70%, siendo la única dimensión de las cuatro evaluadas que logró superar este rango.

Respecto al nivel de satisfacción global que manifiestan los usuarios de la IE, está obtuvo una valoración de 3.32 puntos, equivalente a un 66% de aceptación, lo que refleja que los usuarios manifiestan un nivel moderadamente de satisfacción. Este resultado se relaciona con la baja percepción que tienen los usuarios respecto a las dimensiones de fiabilidad y elementos tangibles, puesto que recibieron las puntuaciones más bajas en promedio por parte de los alumnos encuestados. El bajo nivel de satisfacción de los usuarios se origina principalmente en los incumplimientos en los servicios de infraestructura, mantenimiento, y disponibilidad de recursos materiales y físicos, esto en lo que se refiere a los elementos tangibles, en lo que respecta a la fiabilidad las insatisfacciones se derivan principalmente por las actitudes que presenta el personal de la IE, ya que no muestran un sincero interés e intención de ayudar y solucionar los problemas de gestión que se presentan y las dudas de los alumnos, así mismo el personal transmite poca confianza en el cumplimiento y en la disponibilidad de los recursos para atender a los usuarios.

Mediante la correlación de Pearson se determinó que existe una relación entre las dimensiones de la calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios, concluyendo que la dimensión de la calidad en el servicio que tiene una correlación estadística significativa pero moderada, es la de fiabilidad, seguida por la de elementos tangibles, este resultado indica que la satisfacción de los usuarios se relaciona mejor con la fiabilidad que con las otras dimensiones, sin embargo, estas dimensiones no se desestiman, ya que ejercen una influencia en la satisfacción debido a las magnitudes de las correlaciones obtenidas en el análisis.

Mediante el análisis de ANOVA simple, se obtuvo que el nivel de satisfacción de los usuarios no es determinado por el plantel o el sitio donde se efectuó la evaluación, sino por una serie de elementos, como son la actitud de los usuarios y la percepción que estos tienen con respecto a la calidad los servicios ofrecidos por la institución

Con respecto a el perfil de los usuarios de los servicios educativos de los planteles del COBAY, poseen las siguientes características: la mayoría de los usuarios son mujeres (57%) en una edad comprendida entre los 15 y 17 años, la mayor parte de los encuestados son de Yucatán (89.4%), con residencia en la ciudad de Mérida (91.3%), los cuales cursan el segundo semestre (43%) y el porcentaje más alto de los encuestados (66%) tiene un promedio de calificación entre 70 y 85. Como resultado del análisis de la calidad en el servicio con respecto al perfil del usuario se concluye que tanto para los hombres como las mujeres la dimensión enseñanza es la mejor valorada con un promedio de 3.5 puntos sobre la escala de 5, con relación al turno en el cual cursan, los usuarios del turno matutino tienen la percepción más positiva de los servicios con 3.56 puntos y la dimensión mejor valorada para ambos turnos es la de enseñanza con 3.93 puntos. Con respecto al semestre que cursan se puede concluir mientras mayor sea el semestre cursado, menor es la calificación otorgada a los servicios recibidos, debido a que los usuarios tienen un mayor criterio y exigencia al momento de juzgar los servicios además de conocer mejor a la IE, por el tiempo que ya llevan en ella, esto se aprecia en la valoración que otorgaron a la dimensión de atención al usuario, la cual es la más negativa (3.36), seguida de la dimensión de elementos tangibles (3.40), mientras que la dimensión enseñanza es la que obtuvo la valoración más alta para los todos los semestres (3.87).

La IE debe mejorar los elementos tangibles como son las instalaciones e infraestructura y proporcionar el mantenimiento adecuado, así como ofrecer una atención al cliente sin posponer entregas y cometer errores, atendiéndolos de la manera más rápida posible, mejorar los aspectos relacionados con la empatía, para que los usuarios se logren sentir totalmente atendidos y satisfechos, considerando transmitir un servicio que sea fiable para los usuarios

Como producto de esta investigación surgió un herramienta para la medición de la calidad de los servicios educativos complementarios, basado en los modelos SERVPERF y 5Q's, que permite medir la satisfacción y las percepciones de los usuarios con base en las dimensiones la calidad establecidas (tangibilidad, fiabilidad, atención al usuario y enseñanza), ya que el instrumento híbrido generado (SERPERF-5Q'S), permitió evaluar simultáneamente los servicios educativos y no educativos de la organización.

Finalmente, este trabajo puede ser ampliado a partir de futuras investigaciones que evalúen la calidad en los servicios en Instituciones Educativas, permitiendo incrementar los estudios empíricos en relación con la temática abordada

## **6.2. RECOMENDACIONES**

Considerando que al realizar el análisis de las percepciones de los usuarios respecto a la calidad en los servicios educativos complementarios de los planteles del COBAY, en la ciudad de Mérida, Yucatán se hace necesario la puesta en marcha de estrategias que permitan incrementar la satisfacción y percepción de los clientes, por lo que se proponen algunas recomendaciones dirigidas a la organización, así como a investigadores interesados en profundizar en el tema de la calidad en el servicio en el sector educativo

Es necesario que la institución educativa valore de mejor manera las percepciones de los usuarios, así como las quejas, dudas y opiniones emitidas, de tal forma que estas sean utilizadas objetivamente como herramienta para la evaluación constante y sistemática de la calidad en el servicio que prestan

Para incrementar la percepción y satisfacción de los usuarios, así como el aprendizaje de los mismos, es necesario mejorar las condiciones de infraestructura, equipamiento y los materiales didácticos, así como la accesibilidad, seguridad, los llamados elementos tangibles, ya que estos desempeñan un papel fundamental debido a que los entornos cómodos tienen mayor probabilidad de influir en la captación y la retención de del alumnado, ya que crean condiciones que favorecen el trabajo escolar de manera incluyente y equitativa. Para lograr esto se recomienda realizar un inventario de la infraestructura física y recursos materiales con los cuales cuenta la IE, con el fin de establecer un diagnóstico situacional de la infraestructura con la cual se cuenta.

Desarrollar una estrategia de mantenimiento mediante un programa operativo anual, el cual defina las funciones que tendrán los distintos niveles de gobierno, así como la comunidad escolar, este programa debe considerar tanto acciones correctivas y/o preventivas, así como la rehabilitación de los espacios educativos

Impulsar relaciones intergubernamentales concurrentes entre la federación-estados-municipios e involucrar más y de forma eficiente al ámbito municipal en los procesos de apoyo a la comunidad educativa para la obtención de recursos. Los planteles deben buscar fuentes de obtención de recursos distintas a las asignadas por el subsistema mediante concursos federales o estatales para el financiamiento como pueden ser el “Proyecto para el Avance de la Autonomía de Gestión Escolar (PAAGES)”, complementariamente se debe generar estrategias de vinculación con el sector privado como la fundación Carlos Slim, con el objeto de captar recursos de fuentes alternativas de financiamiento a los recursos públicos

Mejorar la gestión de los recursos e incrementar en la medida de lo posible la infraestructura, mantenimiento, la conectividad a internet y las condiciones de las aulas, así como mejorar los espacios destinados a las cafeterías y considerar la asignación de estas a encargados que tengan la capacidad de atender la demanda sin disminuir la calidad de los alimentos a precios justos

Se sugiere promover la cultura de servicio como parte de la identidad institucional de la organización y de una cultura organizacional, por lo que se recomienda a la alta dirección del COBAY, la detección de las necesidades de capacitación con la cuales se elabore un programa de capacitación de forma permanente el cual considere la profesionalización y formación de los directivos, control y gestores escolares que tienen contacto directo con los usuarios para que de esta manera inculcar una cultura organizacional en cada uno de miembros de la comunidad COBAY.

Realizar procesos de selección del personal efectivos para puestos directivos, manuales y administrativos, así como del personal de primer contacto con los usuarios con el objeto de elegir a los candidatos que presenten las cualidades y experiencia profesional más apropiadas para el desempeño del cargo solicitado por la organización y normatividad, considerando la competencia por mérito y el profesionalismo los cuales se encuentran en el código de ética del gobierno del estado de Yucatán.

Complementariamente a lo anterior, se debe considerar realizar un proceso de seguimiento a los cargos administrativos clave en los procesos de gestión y de contacto con los usuarios dentro de la organización con el objeto de mejorar el servicio, para instaurar, promover y salvaguardar la equidad interna, así como generar indicadores de eficacia y eficiencia organizacionales y educativos

Fortalecer los colectivos docentes y los cuerpos académicos, ya que los ejercicios de autonomía de gestión se diluyen en simples rutinas a cumplir, por lo que será necesario fortalecer los colectivos docentes y en particular las academias escolares con la finalidad de favorecer el desarrollo de la cohesión y la capacidad de gestión de la comunidad escolar. Reafirmar el papel de los docentes como formadores, cuya profesionalidad debe ser de alta calidad y de una innovación constante para propiciar que los docentes jóvenes se enriquezcan con la experiencia de los docentes de mayor trayectoria y estos se nutren de nuevos paradigmas.

La institución educativa debería incluir la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción en sus esfuerzos por ser responsables de la eficacia de sus servicios, por lo que es recomendable, aplicar con periodicidad la herramienta de recolección de datos utilizada en el estudio, así como otras herramientas para evaluar la satisfacción de usuario con el servicio. En ese contexto el conocer la satisfacción de los usuarios puede influir en el deseo del estudiante de asistir o desertar de la IE, convirtiéndose en una estrategia para evitar el abandono, así mismo serviría como indicador para conocer las características y necesidades de los usuarios y con esto poder realizar mejoras en el proceso. De esta manera, será posible detectar cuáles son las causas de las ineficiencias o quejas en la atención y encaminar los esfuerzos de la organización por ser responsables de la eficacia de los servicios

**CAPÍTULO 7 . REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alcantar, V. M., Maldonado-Radillo, S. E., y Arcos, J. L. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 17(1), 146-190.
- Alvarez-Botello, J., Chaparro-Salinas, E., y Reyes-Perez, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.
- Alvear, S. (2004). *Calidad total. Conceptos y herramientas prácticas*. México: Limusa.
- Alves, H., y Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad de da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73-88.
- Ayuntamiento de Mérida. (2017). *Programa de Desarrollo Urbano de la Ciudad de Mérida (versión extensa)*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia, Bogota: Pearson Educación.
- Bigné, J. E., & Gnoth, J. T. (2005). The theme park experience: An analysis of pleasure, arousal and satisfaction. *Tourism Management*, 26(6), 833–844 (<http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2004.05.006>).
- Blanco-Guillermety, R. J. (2014). Estudio sobre la satisfacción de los estudiantes en la Escuela Graduada de Administración Pública de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. *Ann Arbor*.



- Bou, J. C. (1997). *Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos "vía demanda"*.
- Bounds, G., Yorks, L., Adam, R., y Ranney, G. (1994). *Beyond Total Quality Management. Towards the Emerging Paradigm*. Londres: McGraw-Hill.
- Broedling, L. A. (1990). *Beyond the TQM Mystique: Real World Perspectives on Total Quality Management*. Washington: American Defense Preparedness Association with Organizational Dynamics.
- Brogowicz, A. A., Delene, L. M., y Lyth, D. M. (1990). A Synthesised Service Quality Model with Managerial Implications. *International Journal of Service Industry Management*, 1(1), 27-45.
- Brown, S. W., y Swartz, T. (1998). A gap analysis of professional service quality. *Journal of Marketing*, 53 (2), 92-98.
- Bullón-Villaizán, S. R. (2007). *La satisfacción Estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. Tesis de licenciatura en Psicología con mención en Psicología organizacional, Pontificia Universidad católica del Perú, Facultad de ciencias y letras, Lima, Peru.
- Bustamante-Ortiz, L. A. (2007). *¿Qué es la calidad? Guía introductoria para entender este concepto a través de su evolución* (Trabajo terminal para el título de ingeniería Química). Universidad Nacional Autónoma de México. Mexico, Mexico.
- Caetano, A. (2003). *Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad*. Madrid, España. Obtenido de Obtenido de <http://eprints.ucm.es/4768/>
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.

- Cantú, D. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (4ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Casidy, R. (2014). Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26(2), 142–161.
- Castañeda, J. D. (2001). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Clemenza, C., Azuaje, H., & Araujo, R. (2010). Calidad del servicio de las instituciones privadas de educación superior. *Omnia*, 16, 53-81.
- Climent-Serrano, D. (2003). *Los Costes De Calidad Como Estrategia Empresarial: Evidencia Empírica en la Comunidad Valenciana*. Valencia, España.
- Colli, P., Morales, M., y Ulibarri, A. (2016). Selección y adaptación de una herramienta para medir la calidad en el servicio en una institución pública. *Memorias del congreso internacional de investigación Academic Journals*. Celaya, Guanajuato, México.
- Colmenares, D., y Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *T. Administrativa*, 6(4).
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama editorial.
- Constitución Política del Estado de Yucatán. (2017). Título tercero: calidad, equidad y financiamiento de la educación, ley de Educación del Estado de Yucatán, artículo 21 (2017)
- COPEEMS. (2017). *Planteles que han obtenido pronunciamiento favorable del Padrón de Buena Calidad del Sistema Nacional de Educación Media Superior (PBC-SINEMS)*. Recuperado de <http://www.copeems.mx/planteles-miembros-del-snb>.

- Correia, S., y Miranda, F. (2012). DUAQUAL:calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria,. *Cuadernos de Gestión* , 12(1), 107-122.
- Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*(58 ), 125-131.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., Hult, G., y Tomas, M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customersatisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193–218.
- Crosby, P. B. (1998). *La calidad no cuesta; El Arte de cerciorarse de la calidad*. México: CECSA.
- Cuatrecasas, L. A. (2012). *Gestión de la calidad total*. México: Díaz Santos.
- Dander, M. (2018). La educación media superior en el contexto histórico de México. *RED, Revista de Evaluación para Docentes y Directivos*(9), 26-43.
- Darlastons-Jones, D., Pike, L., Cohen, L., Young, A., Haunold, S., y Drew, N. (2003). Are they being served? Student expectations of higher education. *Issues in Educational Research*, 13(1), 31- 52.
- Delgado-Nungaray, O. M., Rivera-Espinoza, P. R., y Delgado-Martínez, H. (2014). *Atención en la calidad en el servicio otorgado a los estudiantes del Centro universitario*. Memorias del congreso de internacional de Investigación en ciencias Administrativas, Universidad Autónoma de Baja California, Congreso llevado a cabo en: Tijuana, Baja California, México.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Denzin, N., y Lincoln, Y. (2011). *Manual de investigación cualitativa. El campo de la investigación cualitativa*. (Vol. 1). España: Gedisa.

DeVellis, R. F. (2003). *Scale development: Theory and applications* (Vol. 2). Newbury Park, California: Sage.

Diario Oficial de la Federación. (2008a, 21 de Septiembre). ACUERDO 445 por el que se conceptualizan y definen para la Educación Media Superior las opciones educativas en las diferentes modalidades. Recuperado de [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle](http://dof.gob.mx/nota_detalle).

Diario Oficial de la Federación, DOF. (2008b, 26 de septiembre). ACUERDO número 442 por el que se establece el Sistema Nacional de Bachillerato en un marco de diversidad. Recuperado de [http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10905/1/images/Auerdo\\_numero\\_442\\_establece\\_SNB.pdf](http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10905/1/images/Auerdo_numero_442_establece_SNB.pdf)

Diario Oficial de la Federación. (2008c, 21 de octubre). Acuerdo 286, por el que se establecen los lineamientos que determinan las normas y criterios generales, a que se ajustarán la revalidación y equivalencia de estudios, así como los procedimientos por medio de los cuales se acreditarán conocimientos correspondientes a niveles educativos o grados escolares adquiridos en forma autodidacta, a través de la experiencia laboral o con base en el régimen de certificación referido a la formación para el trabajo. Recuperado de [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5396631&- fecha=15/06/2015](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5396631&- fecha=15/06/2015)

Diario Oficial de la Federación. (2009, 23 de enero). ACUERDO número 480 por el que se establecen los lineamientos para el ingreso de instituciones educativas al Sistema Nacional de Bachillerato. Recuperado de 2017, de [http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10905/1/images/Auerdo\\_480\\_reglas\\_ingreso\\_SNB.PDF](http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10905/1/images/Auerdo_480_reglas_ingreso_SNB.PDF)

Díaz, D. (2003). Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior.

- Dos-Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(178), 79-95.
- Duque L. y Weeks, J. (2010). Towards a model and methodology for assessing student learning outcomes and satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 18(2), 84-105.
- Duque, L. (18 y 19 de Septiembre de 2003). La satisfacción del usuario del servicio, formación educativa universitaria. *Economía de la Educación* , XII, 88-99.
- Duque, O. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80.
- Duque, O. (2009). La gestión de la universidad como elemento básico del sistema universitario: una reflexión desde la perspectiva de los stakeholders. *Innovar. Especial en Educación*, 25-42.
- Duque, O., y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 16.
- Fayos, T. M., González-Gallarza, M., & Servera, D. y. (2011). Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicaciones para el marketing estratégico de las universidades. *Revista de Investigación en Educación*, 2(9), 133-152.
- Feigenbaum, A. (1951). *Quality control: principles, practice and administration*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Feigenbaum, A. (1990). *Control total de la calidad*. Mexico: CECSA.
- Filardo, M. W. (2006). *Growth and Disparity: A Decade of U.S. Public School Construction*. New York : Building Educational Success Together (BEST).

- Fisher, I., y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México: Mc Graw Hill.
- Franco, E. (2003). Validación del SERVQUAL, en una institución pública mexicana. *Revista Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas*, 33(1), 1-4.
- García G. y Ruiz C. (2011). *La segregación territorial y el rezago en el sur de la ciudad de Mérida, como el resultado del crecimiento urbano descontrolado*. Universidad Autónoma de Estado de México, <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/hogares/especiales/ei2015>.
- García-Mestanza, J., & Díaz-Muñoz, R. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad de servicio. *Esic Market*, 57-97.
- García, H. (1982). *Calidad de la Educación, trabajo y libertad*. Editorial Dossat S.A.
- García, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, 47
- García, R. (2006). *Sistemas complejos* (1ª ed.). Barcelona, Gedisa, España.
- Garzón, H. (2011). Evaluación del servicio al cliente en una institución educativa basado en el modelo SERVQUAL. *Gerenc. Technol. Inform*, 40(28), 23-34.
- Gento, S., y Vivas., M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su formación. *Acción Pedagógica*, 12(2), 16-27.
- Geografía, I. N. (2015). *Encuesta Intercensal 2015*. México.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4).

- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Grossman, R. P. (1999). Relational versus discrete exchanges: The role of trust and commitment in determining customer satisfaction. *Journal of Marketing Management*, 9(2), 47–58.
- Gutiérrez, E., y González, E. (2010). *De las teorías del desarrollo al desarrollo sustentable*. México: Siglo XXI Editores.
- Gutiérrez, P. H. (2005). *Calidad Total y Productividad*. México: Mc Graw Hill.
- Ham, C. L. (2003). Service quality, customer satisfaction, and customer behavioral intentions in higher education. *Ann Arbor*.
- Hampton, M. (1993). Gap analysis a college student satisfaction as a measure of professional service of quality . *Journal of Professional Services Marketing*, 9(1), 115-128.
- Harber, C. (2014). *Education and International Development: Theory, Practice and Issues*. (2014, Ed.) UK, Oxford: Symposium Books.
- Hayes, B. E. (2002). *Como Medir la Satisfaccion del Cliente* (Vol. 3). Barcelona, España: Gestión 2000.
- Hayes, S. (1997). Dropouts dissatisfaction with the university. *Australian Journal fo Education*, 21(2).
- Hernandez-Cuevas, F. (2014). *La calidad en el servicio de los clientes de las tiendas de abarrotes del sur de la ciudad de Mérida, Yucatán y su impacto en las ventas*. (Tesis de maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo regional). Instituto Tecnológico de Mérida, México.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. (Tesis inédita de Maestría en gestión de la calidad) , Universidad veracruzana, Veracruz, México.
- Ibarra, L. E., & Casas, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo:una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229–260.
- INEE. (2011). *La Educación Media Superior en México*. México.
- INEGI. (2013). *Informe sobre la Educación Media Superior en México 2010-2011*. México: INEGI.
- INEE. (2014). *El Derecho a una Educación de Calidad. Informe 2014*. (INEE, Ed.) México.
- INEE. (2017). *Directrices para mejorar la permanencia escolar en la educación media superior*. México: INEE.
- INEE. (2018a). *Condiciones básicas para la enseñanza y el aprendizaje en los planteles de educación media superior en México. Resultados generales*. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. México: INEE.
- INEE. (2018b). *La educación obligatoria en México. Informe 2018*. México: INEE.
- INEE. (2019). *Panorama Educativo de México 2018. Indicadores del Sistema Educativo Nacional. Educación básica y media superior*. México: INEE.
- International Organization for Standardization. (2015). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.



- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad? La modalidad Japonesa*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Iturralde, G. (2004). La calidad de la educación en la sociedad del conocimiento. *Revista Panamericana de Pedagogía*, 5, 81-111.
- Judd, R. (1968). Similarities or Differences in Product and Services". *Journal and Services*(44), 4.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Juran, J. (1995). *History of managing for quality. The evolution, trends and future directions of managing of quality*. Wisconsin: Quality Pres.
- Juran, J. M., Y Gryna, F. M. (1995). *Análisis y planeación de la calidad del desarrollo del producto al uso*. . México: Mc- Graw-Hill.
- Kerlin, C. A. (2000). *Measuring Student Satisfaction with the Service Processes of Selected Student Educational Support Services at Everett Community College. Oregon, USA: Oregon State University*. Oregon State University.
- Kerlinger, F. N. (1988). *Investigación del comportamiento*, (2ª edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Kindwell, J. L. (1971). 3 step plan to Quality profitability. *Quality management & Engineering*, 20-22.
- Kotler, P. (2007). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14a ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Lehtinen, U., y Lehtinen, J. R. (1982). Service Quality: A Study of Quality Dimensions. *Unpublished working paper, Service Management Institute*.

- Lewis, R., y Booms, B. (1983). The marketing aspects of service quality. *Emerging Perspectives in Service Marketing*, 99-107.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., y Huete, L. (2004). *Administración de servicios* (Primera edición ed.). México, México: Pearson Education.
- Luque, T. (1997). *Investigación de márketing*. Madrid, Spain: Ariel.
- Mejías, A., Reyes, O., y Maneiro, N. (2006). Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: Aplicación del SERVQUALing en Baja California. *Investigación y Ciencia*, 14(34), 36-41.
- Mexicanos Primero. (2018). *Índice de Cumplimiento de la Responsabilidad Educativa Estatal, 2018*. Mexicanos Primero, Visión 2030, AC. (2018).
- Miguel, A. (2004). *Ciencia regional. Principios de economía y desarrollo*. México: Instituto Tecnológico de Oaxaca.
- Montaudon, T. (2004). *Historia de la calidad Mundial: La evolución de la ideas en la gestión de la calidad*. México: Lupus Inquisitor.
- Montaudon, T. (2010). Explorando la noción de calidad. *Acta universitaria*, 20(2), 50-57.
- Morillo, M., y Rivas, D. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala del SERVQUAL. *Contaduría y Administración*(234), 101-130.

- Muñoz-Tagle, C., Fernández-Ruíz, S., & Ortigoza-Hernández, A. (2014). Protocolo de investigación: Medición del nivel general de Satisfacción de la calidad de los servicios proporcionados a los Alumnos por las secretarías administrativa y académica de la Licenciatura de la facultad de contaduría pública de la BUAP. *XVIII Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas*. Zapopan, Jalisco.
- Nussbaum, M. C. (2010). *Not for Profit: Why Democracy Needs the Humanities*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Oldfield, B. M., y Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in education*, 5(1), 85-95.
- Olive, L. (2011). Interdisciplina y transdisciplina desde la filosofía. *Ludus Vitalis*, 19(35), 251-256.
- OREAL-UNESCO, O. R. (2017). *Declaración de Buenos Aires - E2030: Educación y habilidades para el siglo 21*. Buenos Aires: OREAL-UNESCO.
- Orr, D. (1994). *Earth in Mind: On Education, Environment, and the Human Prospect*. Washington, DC: Island Press.
- Palominos-Belmar, P., Quezada-Llanca, L., Osorio-Rubio, C., Torres-Ortega, J., y Lippi-Valenzuela, L. (2016). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7(18), 130-142.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithmal, V., y Berry, L. (1998). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64( 1), 12-40.
- Pérez, J. (2015). *Rediseño e implementación de una metodología para la Medición de la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta*. Santander, Colombia.
- Peters, M. (2013). Managerialism and the neoliberal university: Prospects for new forms of “open management” in higher education. *Contemporary Readings in Law and Social Justice*, 5(1), 11-26.
- Porter, M. (1999). *Ser competitivo. Nuevas aportaciones y conclusiones*. España: Deusto.
- Presidencia de la Republica. (2018a). *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*. Recuperado de [http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA\\_SECTORIAL\\_DE\\_EDUCACION\\_2013\\_2018\\_WEB.pdf](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018_WEB.pdf) .
- Presidencia de la Republica. (2018b). *Programa Sectorial de Educación 2013-2018*. Recuperado de [http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA\\_SECTORIAL\\_DE\\_EDUCACION\\_2013\\_2018\\_WEB.pdf](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018_WEB.pdf) .
- Primero, M. (2018). *Índice de Cumplimiento de la Responsabilidad Educativa Estatal, 2018*. Visión 2030, AC, México: Mexicanos Primero.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española (23ª edición)*. Recuperado el 04 de 2018, de Real academia española: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

- Reavill, L. (1998). Quality assessment, total quality management and the stakeholders in the UK higher education system. *Managing Service Quality*, 8(1), 55.
- Reyes Chávez, M. R. (2011). *Proyecto de evaluación del departamento de servicios educativos complementarios de la Escuela Secundaria Técnica No. 40*. Centro Chihuahuense de Estudios de Posgrado., Chihuahua.
- Rillo, G. A. (2014). Relevancia de servicios educativos Complementarios en la acreditación de la Educación médica en México. *Avances en supervisión educativa*(22).
- Rodriguez-Días, M. A. (2007). El regional y el global: la articulación de la diversidad de funciones de la enseñanza superior. En: Universidades y desarrollo regional: el desafío en la era de la globalización de la enseñanza superior. *Revista de universidad y Sociedad del Conocimiento.*, 4(2).
- Rust, R. A., y Oliver, R. L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. (2010). *Economía: con aplicaciones latinoamericanas* (19 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Sangüesa-Sánchez, R. M., Mateo-Dueñas, R., & Ilzalde-Izquierdo, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomson Ediciones Paraninfo, S. A.
- Secretaría de Fomento, E. d. (15 de Mayo de 2018). *Población*. Obtenido de Secretaría de Fomento Económico: <http://www.sefoe.yucatan.gob.mx/secciones/ver/poblacion>.
- Secretaría de Gobernación, SEGOB. (2012, 9 de febrero). Decreto por el que se declara reformado el párrafo primero; el inciso c) de la fracción II y la fracción V del artículo 3º., y la fracción I del artículo 31 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación. México.

SEGOB. (9 de Febrero de 2012). Decreto por el que se declara reformado el párrafo primero; el inciso c) de la fracción II y la fracción V del artículo 3º., y la fracción I del artículo 31 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Senado de la República (2011, 20 de septiembre). Dictámenes a discusión y votación. De las Comisiones Unidas de Puntos Constitucionales y de Estudios Legislativos, el que contiene proyecto de decreto por el que se reforman los artículos 3º y 31 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Gaceta: LXI/3PPO-271/31800. Recuperado de: <http://www.senado.gob.mx/?ver=sp&mn=2&sm=2&id=31800>

Smith, R., & Ennew, C. (2001). Service quality and its impact on word-of-mouth communication in higher education. University of Nottingham in Malaysia, Division of Business and Management.

Spicuzza, F. (1992). A customer service approach to advising: theory and application. *Nacada Journal*, 12(2), 49-58.

Tiana, A. (2006). *¿Qué pretendemos evaluar, qué evaluamos y que conclusiones podemos extraer de la evaluación? En Evaluar las evaluaciones. Una mirada política acerca de las evaluaciones de la calidad educativa. B. Buenos Aires: IIPE-UNESCO.*

Tobón, Pimienta y García, F. (2010). *Secuencias didácticas: Aprendizaje y evaluación de competencias*. México: Pearson.

UNESCO. (2005). *Towards Knowledge Societies*. Paris: UNESCO.

UNESCO. (2013). *Situación educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. UNESCO.

UNESCO. (2014). *Shaping the Future We Want: UN Decade of Education for Sustainable Development (2005–2014) Final Report*. Paris: UNESCO.

UNESCO. (2015). *Education 2030 Incheon Declaration and Framework for Action*. Paris: UNESCO.

UNESCO. (2017). *Informe 2016 de seguimiento de la educación en; todos, La educación al servicio de los pueblos y el planeta: creación de futuros sostenibles para todos*. UNESCO. Paris: UNESCO.

Universidad de Zaragoza, E. (2011). *Materiales*. Recuperado el Agosto de 2019, de Instituto de Ciencias de la Educación Universidad de Zaragoza: <https://ice.unizar.es/recursos/materiales>

Valdebenito, L. (2011). La calidad de la educación en Chile: ¿un problema de concepto y praxis? revisión del concepto calidad a partir de dos instancias de movilización estudiantil (2006 Y 2011),. *CISMA, Revista del Centro Telúrico de Investigaciones Teóricas*, 2(1), 1-25.

Vega, G. (2014). Medición de la Percepción de la Calidad del Servicio de Educación en las Universidades Privadas de la Ciudad de Tunja: Caso Fundación Universitaria Juan de Castellanos. *Vestigium Ire.*, 7, 170-183.

Velasco, J. L. (2000). *La participación de los profesores en la gestión de calidad en educación*. Navarra: EUNSA.

Velásquez, D. (2011). *Medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle*. Universidad del Valle de Colombia, Cali.

Vergara, J. C., & Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122.

- Waissbluth, M., & Larraín, F. (2009). Modelos de gestión pública: implicancias para la planificación, evaluación y control de gestión del Estado. En T. V. C., *Un mejor Estado para Chile: Propuestas de Modernización y Reforma*. (págs. 549-559). Chile: Andros impresores.
- Wince, M., y Borden, V. (1995). When does student satisfaction matter? . *Ponencia presentada en el 35th Annual Forum of the Association for Institutional Research*. Boston, MA.
- Wirtz, J., & Bateson, J. E. (1999). Consumer satisfaction with services: Integrating the environment perspective in services marketing into the traditional disconfirmation paradigm. *Journal of Business Research*, 44(1), 55-56.
- Yu, Y., y Dean, A. (2001). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3/4), 234–250.
- Zaz, B. (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Revista de psicología científica*, <http://psicologiacientifica.com>.
- Zeithaml, Parasuraman, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. . México. : McGraw Hill .
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). *CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.



Zeithaml, V., L.L., B., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-38.

Zineldin, M., y Vasicheva, V. (2012). The Implementation of TRM Philosophy and 5Qs Model in Higher Education – An Exploratory Investigation at a Swedish University. *Nang Yan Business Journal*, 1(10), 65-75.

## ANEXOS

## ANEXO I. CUESTIONARIO SERVPERF-5Q'S

## SECCIÓN I. DATOS GENERALES

**TECNM**  
TECNOLÓGICO NACIONAL DE  
MEXICO

**SEP**  
SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MÉRIDA**  
MAESTRIA EN PLAN DE DESARROLLO REGIONAL

### CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN INSTITUCIONES DE NIVEL MEDIO SUPERIOR

**BIENVENIDO**  
La siguiente encuesta forma parte de un estudio para evaluar la calidad de los servicios en tu plantel, perteneciente al Instituto Tecnológico de Mérida, sobre la calidad del servicio en instituciones educativas de nivel medio superior. Por lo que te solicitamos tu colaboración.

**GRACIAS**

**CONFIDENCIALIDAD**  
El cuestionario es anónimo y los datos proporcionados no serán compartidos, solo se utilizarán con fines estadísticos y académicos, como soporte de la metodología de estudios.

**\*Obligatorio**

**FOLIO \***

Tu respuesta

**SELECCIONA TU GÉNERO \***

Elegir

**SELECCIONA TU RANGO DE EDAD \***

Elegir

**SELECCIONA TU ESTADO DE ORIGEN \***

Elegir

**SELECCIONA LA LOCALIDAD DONDE HABITAS: \***

Elegir

Si en la pregunta anterior elegiste "otro municipio", escribe el nombre (Las comisarías y haciendas no se consideran municipios). Ejemplo: UMAN, KANASÍN, PROGRESO, ENTRE OTROS

Tu respuesta

**SELECCIONA EL SEMESTRE QUE CURSAS: \***

Elegir

**SELECCIONA POR FAVOR EL PLANTEL DONDE ESTUDIAS: \***

Elegir

**POR FAVOR, ELIGE TU TURNO \***

**POR FAVOR, ELIGE TU TURNO \***

Elegir

**SELECCIONA TU CAPACITACIÓN \***

Elegir

**INDICA POR FAVOR TU PROMEDIO: \***

Elegir

**SIGUIENTE**

Página 1 de 9

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

## SECCIÓN II. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO (Cuestionario SERVPERF-5Q'S)

Instrucciones: Por favor se lo más honesto y a partir de tu experiencia como estudiante del COBAY, elige la calificación que consideres adecuada a cada una de las preguntas del cuestionario.

De acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS		PREGUNTAS POR SERVICIO EVALUADO	
<b>SERVICIOS ACADÉMICOS PRESTADOS</b>			<b>DIMENSIÓN</b>
1.	La exigencia académica en la escuela es adecuada		Enseñanza
2.	Los horarios de clase son convenientes		Enseñanza
3.	Los maestros son responsables		Enseñanza
4.	Los maestros dominan los contenidos y la metodología de enseñanza		Enseñanza
5.	Los maestros mantienen hacia los estudiantes un trato amable y respetuoso		Enseñanza
6.	La programación que realizan los maestros sobre las actividades (fechas exactas de exámenes, de entrega de trabajos, etc.) es adecuada		Enseñanza
7.	Los profesores son justos y objetivos al calificar		Enseñanza
<b>LABORATORIOS, INFRAESTRUCTURA, MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA</b>			<b>DIMENSIÓN</b>
8.	Los maestros les dan un buen uso a las herramientas computacionales (cañón, audio, computadoras, etc.):		Elementos tangibles
9.	La calidad de los equipos, material e instrumentos de los laboratorios es buena		Elementos tangibles
10.	La infraestructura de las aulas es adecuada en cuanto a tamaño, ventilación, iluminación, temperatura, aislamiento de ruido, pizarrón y sillas		Elementos tangibles
11.	El estado físico de los espacios comunes (plazas, corredores, jardines, baños, etc.) de la escuela es adecuado:		Elementos tangibles
12.	La limpieza de la escuela es apropiada		Elementos tangibles
13.	Las áreas verdes del plantel se encuentran en buen estado		Elementos tangibles
14.	El plantel cuenta con una señal adecuada de internet		Fiabilidad
<b>SERVICIO DE PRÉSTAMO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO</b>			<b>DIMENSIÓN</b>
15.	El servicio que te brindan en la biblioteca es conveniente		Atención al usuario
16.	La información sobre las nuevas adquisiciones (libros, videos, etc.) de la biblioteca es difundida por los medios adecuados		Fiabilidad
17.	Son adecuados los horarios establecidos para la atención al público en la biblioteca		Fiabilidad
18.	El estado de las instalaciones físicas de la biblioteca es apropiado		Elementos tangibles
19.	Existe una adecuada disponibilidad del material bibliográfico (libros, videos etc.)		Fiabilidad
<b>ACTIVIDADES CULTURALES, RECREATIVAS Y DEPORTIVAS</b>			<b>DIMENSIÓN</b>
20.	Los maestros del área deportiva brindan buena atención en cuanto a amabilidad y conocimiento del trabajo desempeñado		Atención al usuario
21.	El estado de las instalaciones físicas para las actividades deportivas, recreativas y culturales es adecuado:		Elementos tangibles
22.	La disponibilidad actual de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales y recreativas es la requerida		Fiabilidad

<b>SERVICIOS DE LA CAFETERÍA</b>		<b>DIMENSIÓN</b>
23	El estado de las instalaciones físicas de la cafetería en cuanto a aseo y orden es adecuado	Elementos tangibles
24	La atención al público por parte del personal de la cafetería en cuanto a amabilidad y rapidez es buena	Atención al Usuario
25	Los horarios de atención de la cafetería son oportunos	Fiabilidad
26	La calidad de los alimentos y bebidas disponibles en la cafetería es adecuada	Fiabilidad
<b>SERVICIOS PRESTADOS POR EL ÁREA DE DESARROLLO HUMANO Y BIENESTAR</b>		<b>DIMENSIÓN</b>
27	La información sobre los diferentes servicios prestados por el área de orientación y tutoría es adecuada	Fiabilidad
28	Los horarios del área de orientación y tutoría son oportunos	Fiabilidad
29	Las instalaciones físicas del área de orientación y tutoría son cómodas y permanecen limpias	Elementos tangibles
30	El área de orientación y tutoría cumple satisfactoriamente con los servicios ofrecidos	Fiabilidad
31	El personal del área de orientación y tutoría es respetuoso y amable	Atención al Usuario
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>		<b>DIMENSIÓN</b>
32	Los encargados del área de control escolar brindan una atención adecuada	Atención al usuario
33	Los encargados del área de control escolar siempre están dispuestos ayudar y responder a tus requerimientos	Atención al usuario
34	Los maestros son dignos de confianza	Fiabilidad
35	El personal administrativo es digno de confianza	Fiabilidad
36	El personal directivo es digno de confianza	Fiabilidad
37	La escuela se preocupa de manera sincera por tus intereses y preocupaciones	Fiabilidad
38	Consideras oportunos los horarios de atención de los servicios prestados en el área administrativa	Fiabilidad
39	Te encuentras satisfecho en general con los servicios prestados en tu plantel	Fiabilidad

**ANEXO 2. CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Juntos transformemos  
**Yucatán**  
GOBIERNO ESTATAL 2018 - 2024



Número de oficio: DA/307/2019

Asunto: informe

Mérida, Yucatán a 02 de julio de 2019

**DR. DANIEL ARCANGEL LOPEZ SAURI**

**JEFE DE DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACION ITM**

**PRESENTE**

Sirva el presente para hacer constar que el Q.I. José Francisco Gómez Samos, solicitó y obtuvo la autorización de esta Dirección Académica del Colegio de Bachilleres del Estado de Yucatán, para ingresar a los Planteles Chenkú, Santa Rosa y Xoclán, en los meses de Marzo y Abril de 2019 y llevar a cabo la aplicación de las encuestas relacionadas con el proyecto de investigación de la Maestría en planificación de Empresas y Desarrollo Regional del Instituto Tecnológico de Mérida denominado "Evaluación de la calidad en los servicios educativos, en instituciones de Educación Media Superior, en la ciudad de Mérida, Yucatán".

Sin más por el momento me despido enviándole mis saludos.

ATENTAMENTE:

CD. HEBER ORLANDO RAMIREZ EROSA

DIRECTOR ACADEMICO

COBAY

MAPT/HORE/ACBB  
C.C.P. ARCHIVO



"2019, Año de la Lengua Maya en el Estado de Yucatán"

## ANEXO 3. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MÉRIDA**  
**MAESTRÍA EN PLANIFICACIÓN DE EMPRESAS Y DESARROLLO REGIONAL**  
**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**



El Instituto Tecnológico de Mérida a través de la Maestría en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional, le solicita de la manera más atenta a usted padre de familia/tutor la autorización para que su tutorado, participe en el llenado del cuestionario para el proyecto “Evaluación de la calidad en los servicios en instituciones educativas”, que será efectuado en las instalaciones del Colegio de Bachilleres del estado de Yucatán. Este cuestionario tiene una duración de aproximadamente de 30 minutos, se le preguntarán datos sociodemográficos y asuntos relacionados con los servicios del plantel. La información proporcionada ayudará para conocer el punto de vista de los alumnos respecto a la calidad en los servicios brindados por la institución. La información proporcionada es anónima. Todos los datos serán registrados directamente en una plataforma virtual y únicamente los investigadores responsables podrán tener acceso a los mismos, mediante claves de seguridad. Si tiene alguna pregunta acerca del estudio, puede comunicarse al investigador principal del proyecto, el Mtro. Francisco Gómez Samos, al correo: francisco.gsamos@gmail.com

Agradeciendo de antemano al Sr(a) \_\_\_\_\_ quien acepta autorizar a (Nombre del participante) \_\_\_\_\_ en esta investigación, conducida por el Mtro. Francisco Gómez Samos.

Autorizó, Sr(a):

\_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma

**FOLIO:** \_\_/\_\_/\_\_

## ANEXO 4. RESULTADOS GLOBALES POR ÍTEM

ítem	Rango	Min	Max	Media	Des est	Var.
1. La exigencia académica en la escuela es adecuada	4.0	1.0	5.0	3.87	0.82	0.67
2. Los horarios de clases son convenientes	4.0	1.0	5.0	3.76	1.01	1.03
3. Los maestros son responsables	4.0	1.0	5.0	3.94	0.78	.597
4. Los maestros dominan los contenidos y la metodología de enseñanza	4.0	1.0	5.0	4.117	.85	.728
5. Los maestros mantienen hacia los estudiantes un trato amable y respetuoso	4.0	1.0	5.0	4.198	.91	.828
6. La programación que realizan los maestros sobre las actividades (fechas exactas de exámenes, de entrega de trabajos, etc.) es adecuada	4.0	1.0	5.0	3.867	0.94	.882
7. Los profesores son justos y objetivos al calificar	4.0	1.0	5.0	3.805	0.97	.946
8. Los maestros hacen buen uso a las herramientas computacionales (cañón, audio, computadoras, etc.):	4.0	1.0	5.0	3.794	1.13	1.278
9. La calidad de los equipos, material e instrumentos de los laboratorios es buena	4.0	1.0	5.0	3.428	1.20	1.447
10. La infraestructura de las aulas es adecuada en cuanto a tamaño, ventilación, iluminación, temperatura, aislamiento de ruido, pizarrón, sillas y mobiliario	4.0	1.0	5.0	2.705	1.17	1.372
11. El estado físico de los espacios comunes (plazas, corredores, auditorio, oficinas, baños, etc.) de la escuela son adecuados:	4.0	1.0	5.0	3.065	1.11	1.240
12. La limpieza de la escuela es apropiada	4.0	1.0	5.0	3.252	1.05	1.108
13. Las áreas verdes del plantel se encuentran en buen estado	4.0	1.0	5.0	3.488	1.16	1.359
14. El plantel cuenta con una señal adecuada de internet	4.0	1.0	5.0	1.965	1.21	1.463
15. El servicio que te brindan en la biblioteca es conveniente	4.0	1.0	5.0	3.585	1.07	1.151
16. La información sobre las nuevas adquisiciones (libros, videos, etc.) de la biblioteca es difundida por los medios adecuados	4.0	1.0	5.0	3.133	1.17	1.371
17. Son adecuados los horarios establecidos para la atención al público en la biblioteca	4.0	1.0	5.0	3.404	1.08	1.165
18. El estado de las instalaciones físicas de la biblioteca es apropiado	4.0	1.0	5.0	3.659	1.07	1.144
19. Existe una adecuada disponibilidad del material bibliográfico (libros, videos etc.)	4.0	1.0	5.0	3.309	1.08	1.176
20. Los maestros del área deportiva brindan buena atención en cuanto a amabilidad y conocimiento del trabajo desempeñado	4.0	1.0	5.0	3.523	1.28	1.641
21. El estado de las instalaciones físicas para las actividades deportivas, recreativas y culturales es adecuado: "	4.0	1.0	5.0	3.171	1.24	1.53
22. La disponibilidad actual de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales y recreativas es la requerida"	4.0	1.0	5.0	3.163	1.12	1.26
23. El estado de las instalaciones físicas de la cafetería en cuanto a aseo y orden es adecuado "	4.0	1.0	5.0	2.797	1.13	1.29
24. La atención al público por parte del personal de la cafetería en cuanto a amabilidad y rapidez es buena	4.0	1.0	5.0	3.390	1.2552	1.576
25. Los horarios de atención de la cafetería son oportunos	4.0	1.0	5.0	3.507	1.1352	1.289
26. La calidad de los alimentos y bebidas disponibles en la cafetería es adecuada"	4.0	1.0	5.0	3.068	1.2867	1.656
27. La información sobre los diferentes servicios prestados por el área de orientación y tutoría es adecuada"	4.0	1.0	5.0	3.469	1.0476	1.098
28. Los horarios del área de orientación y tutoría son oportunos"	4.0	1.0	5.0	3.534	1.0782	1.163
29. Las instalaciones físicas del área de orientación y tutoría son cómodas y permanecen limpias"	4.0	1.0	5.0	3.740	0.9959	.992
30. El área de orientación y tutoría cumple satisfactoriamente con los servicios ofrecidos"	4.0	1.0	5.0	3.637	1.02	1.036
31. El personal del área de orientación y tutoría es respetuoso y amable"	4.0	1.0	5.0	4.046	1.09	1.185
32. Los encargados del área de control escolar brindan una atención adecuada	4.0	1.0	5.0	3.233	1.20	1.44
33. Los encargados del área de control escolar siempre están dispuestos ayudar y responder a tus requerimientos	4.0	1.0	5.0	3.201	1.17	1.37
34. Los maestros son dignos de confianza	4.0	1.0	5.0	3.537	1.04	1.08
35. El personal administrativo es digno de confianza	4.0	1.0	5.0	3.133	1.11	1.22
36. El personal directivo es digno de confianza ya que planifica, gestiona, organiza y da seguimiento a los procesos de la institución	4.0	1.0	5.0	3.285	1.08	1.16
37. La escuela se preocupa de manera sincera por tus preocupaciones e intereses	4.0	1.0	5.0	2.908	1.23	1.49
38. Consideras oportunos los horarios de atención de los servicios prestados en el área administrativa	4.0	1.0	5.0	3.103	1.13	1.28
39. En general te encuentras satisfecho con los servicios prestados en tu plantel (administrativos, biblioteca, actividades deportivas y culturales, cafetería, orientación y tutoría, laboratorios e infraestructura)	4.0	1.0	5.0	3.320	1.03	1.07