

# Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones\*

---

## Quality of the service in public mexican universities: perspective of analysis from the dimensions

Lisandro José Alvarado Peña

*lisandroalvarado5@gmail.com*

Profesor e investigador Asociado a Dedicación Exclusiva de la Universidad del Zulia (LUZ), Maracaibo (Venezuela). Adscrito al Centro de Estudio de la Empresa (CEE) y al Instituto de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FCES). Investigador acreditado en el Programa de Estímulo a la Innovación e Investigación (PEII) del Observatorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (ONCTI).

Fridzia Izaguirre Díaz De León

*fridzia.izaguirre@udo.mx*

Licenciada en Sistemas Computacionales de la Universidad de Occidente. Maestra y Doctora en Estudios Organizacionales de la Universidad Autónoma Metropolitana. Profesora investigadora de la Universidad de Occidente, Unidad Guasave. Profesora del Doctorado en Ciencias Administrativas (del PNPC de CONACYT) de la Universidad de Occidente, Unidad Culiacán.

---

\* Los resultados originales de este artículo son producto de un proyecto de investigación binacional México-Venezuela, denominado: "Valores organizacionales y calidad del servicio en instituciones de educación superior mexicanas y venezolanas", financiando por el PROMEP (Programa de Mejoramiento del Profesorado) de la SEP (Secretaría de Educación Pública) y la Sub-secretaría de Educación Superior Mexicana, con IDCA 9777 y clave UDO-CA-29. Está investigación se encuentra originalmente inscrita en el proyecto de investigación: "Calidad de servicio en las instituciones de educación superior", aprobado por el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CDCHT) del programa de investigación de la Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt" (Venezuela), registrado bajo el código PR04020501-021 en el consejo extraordinario N°002 de fecha 28/02/2011, de la autoría del investigador Lisandro Alvarado Peña.

\* Este artículo tiene como antecedentes dos ponencias, la primera: "Calidad de servicio en instituciones de educación superior", y la segunda: "Calidad de servicio en la Universidad de Occidente".

pensamiento y gestión, N° 38

ISSN 1657-6276

<http://dx.doi.org/10.14482/pege.38.7702>

## Resumen

Este artículo es producto de una investigación más amplia que desarrollan redes internacionales, constituidas por grupos de investigación y cuerpos académicos de Venezuela y México, respectivamente. Este estudio se realizó en Instituciones de Educación Superior Mexicanas (IES), específicamente en universidades públicas del noroeste del estado de Sinaloa. El objetivo de la investigación fue analizar las dimensiones de la calidad del servicio prestado por el personal administrativo de las universidades objeto de estudio, con base en la propuesta de Alvarado (2010), para medir las dimensiones de calidad del servicio en universidades. Metodológicamente, la investigación abordó el paradigma cuantitativo; se tipificó como un estudio de alcance descriptivo y diseño de campo. Se describen algunas posturas de las dimensiones del constructo teórico. La población estuvo conformada por 367 sujetos entre el personal docente, investigadores y estudiantes de licenciatura y posgrado. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario, y se validó la confiabilidad de este instrumento mediante el método del coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados analizados indican una atención más cordial por parte del personal administrativo en algunas unidades académicas de las universidades que forman parte del estudio, pero existen situaciones de trato injusto e indiferente de algunos funcionarios públicos, lo que denota preocupación por los usuarios ante esta realidad que afecta el servicio universitario que se ofrece. Se concluye que en algunas unidades académicas existe una mayor aceptación por el usuario-ciudadano cuando recibe el servicio.

**Palabras clave:** *Calidad del servicio, profesores, investigadores, estudiantes servidor público, universidad pública.*



## Abstract

This research is the result of a wider research developed by international networks, formed by research and academic groups from Venezuela and Mexico, respectively. This research was carried out at Mexican Institutions of Higher Education, specifically in public universities on the northwest of Sinaloa, Mexico. This research objective was to analyze quality dimensions of the service offered by administrative personnel at the studied universities; following Alvarado (2010) proposal to measure quality dimensions of university service. Methodologically, this research is based on the quantitative paradigm and it is classified as a study with descriptive scope and field work. Some the theoretical framework perspectives are described. The researched

population was formed by 367 people among professors, researchers and undergraduate and postgraduate students. In terms of data collection a questionnaire was used, in order to validate such instrument's consistency the Cronbach's coefficient alpha was analyzed. According to obtained results there is kinder treatment by administrative personnel, whereas by some public functionaries offer an unfair and indifferent treatment, which worries users, to this reality that affects the university service. In conclusion, in some academic units, there is a higher level of acceptance by the user-citizen when the service is received.

**Keywords:** *Service quality, professors, researchers, students, public functionary, public university.*

## 1. INTRODUCCIÓN

Las universidades públicas han sido objeto de estudios desde hace varios decenios, lo que ha permitido detectar características de organizaciones tradicionales con modelos burocráticos, estructuras académicas y administrativas rígidas que afectan significativamente la calidad en la prestación del servicio, tanto a usuarios internos como a la comunidad en general (Alvarado et al., 2010). Por ello, resulta interesante hacer hincapié en este tipo de instituciones en el ámbito administrativo, pues existen una serie de situaciones de baja calidad de los servicios, que se traducen en falta de responsabilidad ante los usuarios (docentes, estudiantes, proveedores, otros), poco entendimiento para resolver problemas y rigidez en los procedimientos administrativos. Esto conlleva a una falta de integración entre las distintas dependencias o coordinaciones administrativas, y afecta el nivel de responsabilidad y espíritu de servicio, lo que deriva en desconocimiento y desinformación sobre los servicios que prestan y, en muchos casos, dificultad para entender y resolver problemas (Alvarado et al., 2010).

Estas situaciones en el quehacer de las universidades públicas han dado origen a que muchos empleados vean deteriorada la calidad de su desempeño laboral, bien sea, por el exceso de trabajo, la repetición de tareas, la falta de insumos materiales y tecnológicos, entre otros aspectos, debido a la misma dinámica, complejidad y crisis de las universidades en sus relaciones con el Estado, el cual además es responsable del financiamiento requerido para el funcionamiento óptimo de estas instituciones, lo que incide de forma

directa en el servicio al usuario-ciudadano y en la calidad de vida del funcionario o servidor público universitario (Alvarado et al., 2010).

El objetivo de este artículo es presentar las dimensiones del constructo calidad del servicio prestado por el personal administrativo de las universidades objeto de estudio. Las universidades públicas mexicanas que forman parte de este estudio, concluido en su primera etapa, están ubicadas geográficamente en el noroeste del estado de Sinaloa. La Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS), específicamente, en las unidades académicas Escuela de Negocios, Los Mochis; Escuela de Ciencias Económico-Administrativas, Guasave, y la Facultad de Ciencias Administrativas, Culiacán. En la Universidad de Occidente (UdeO) en las unidades académicas Los Mochis, Guasave y Culiacán.

En esta investigación se consideró de manera indistinta el término administrativo, personal administrativo, funcionario público o servidor público, pues no es el tema central de discusión; sin embargo, se aborda como un actor de interés en el discurso. Al referirse a la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS) y la Universidad de Occidente (UdeO) en sus unidades académicas Los Mochis, Guasave y Culiacán respectivamente, se denotará, para efectos de la presentación de los resultados y conclusiones, de la siguiente forma: UAS Los Mochis, UAS Guasave, UAS Culiacán y la UdeO Los Mochis, UdeO Guasave, UdeO Culiacán.

## 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### Algunas aproximaciones teóricas al concepto de calidad y sus dimensiones

Según Ferrando y Granero (2008, p. 13), el concepto de calidad “desde que el hombre es hombre ha existido... desde los tiempos en que el trueque era práctica habitual hasta nuestros días, pues siempre que adquirimos algún producto tenemos unas expectativas”. Por ello, hablar de calidad es remitirnos a una serie de posturas subjetivas que, en la mayoría de las ocasiones, establecen definiciones con base en su objeto y, ocasionalmente, en su origen. Diversas han sido las interpretaciones otorgadas al significado del término *calidad*. Su amplia concepción da pauta a una

serie de posturas subjetivas que permiten asumir, la mayoría de las veces, posiciones particulares favorables a intereses propios, y que encuentran sustento en la literatura que existe alrededor del tema con igual nivel de dispersión (Izaguirre et al., 2011, p.4).

Sin embargo, no han sido pocos los esfuerzos por homogeneizar en el ámbito académico un glosario básico que facilite la ubicación terminológica y reduzca la mencionada amplitud contextual; sin embargo, la conveniencia de esa abundancia por parte de los actores que intervienen en la implantación de un proceso de calidad convierte en tarea casi imposible la convergencia de conceptos (Izaguirre et al., 2011, p. 5). Al respecto Alvarado et al., (2010, pp. 47-48) estudian a varios expertos que definen la calidad, en primer lugar, como “la suma de las propiedades y características de un producto o un servicio que tienen que ver con la capacidad para satisfacer una necesidad determinada” (Vargas & Aldana, 2007, p. 73); desde otro punto de vista, es considerada una filosofía de acción continúa por mejorar, con el fin de obtener un producto o servicio de valor para el cliente-usuario, tratando de satisfacer sus expectativas (...) consigue aumentar la viabilidad institucional y la satisfacción por el servicio recibido (Camarasa, 2004, p. 11).

Por lo expuesto en Izaguirre et al. (2011, p. 8), Yong y Wilkinson (2002), señalan que es posible dividir en tres grandes vertientes las posturas de análisis del concepto de calidad: una vertiente *humanista* que dimensiona los aspectos de consolidación creativa del ser humano; otra vertiente *racional* cuya búsqueda del óptimo funcional encuentra su máxima expresión en nuevos elementos de control aceptados por los actores mismos, y una última gran vertiente propiciada por el *quehacer político* en sus elementos de lucha por el poder y el logro de intereses particulares.

La dimensión relacionada con las definiciones, cuya base es el valor del producto, plantea que si un producto se desarrolla acorde con los requerimientos, y logra un precio o costo aceptable, ese producto es de calidad; otra dimensión es aquella que centra su atención en la conformidad de especificaciones. Por último, se encuentra la dimensión que contempla exceder las expectativas de los clientes, que propicia el desarrollo de sistemas

de monitoreo a las diversas variantes que presenta el mercado, que contiene un alto nivel de volatilidad y subjetividad (Izaguirre et al., 2011).

### **Evolución y enfoque del constructo calidad**

Alvarado (2009), en su investigación desarrollada y concluida, hace un recorrido por la evolución histórica a fin de obtener una mejor comprensión de constructo teórico en cuestión; estudió a Camarasa (2004, p. 11), quien señala que en la década de los 20, con la implantación de los programas organizativos del taylorismo, se sientan las bases de la calidad mediante la inspección o control del producto como elemento significativo. En sí las acciones estuvieron encaminadas hacia la producción y el control como fundamento institucional, estableciendo pautas de productividad, criterios de aceptación, formas de corregir defectos, auditorías de productos, entre otros. Bajo este esquema de calidad, las organizaciones eran lo que eran sus productos.

Entre el período 1939-1945, con la Segunda Guerra Mundial, surge un notable desarrollo del Control Estadístico de Procesos (SPC), así como el interés general por todos los temas relacionados con la calidad. Durante esta época, importantes maestros de la calidad, como Walter E. Deming o Joseph Juran, participan y desarrollan el programa de gestión de la calidad. En 1950, expone la conferencia en el Japón titulada: “Control de calidad e investigación de mercados”, planteando que la calidad se lograba cuando los costos disminuían al producirse menos errores.

También en 1950, con el establecimiento de la Escuela de Relaciones Humanas, se van implantando ideas organizativas que tienen su base en la depuración de los procesos, con la introducción de métodos estadísticos en la distribución de los valores, límites de control y de mejora continua en la producción.

En 1954, Joseph Juran definió la calidad como la “adecuación al uso”, es decir, la forma de adecuar las características de un producto a la utilización que le va a dar el consumidor. Se puede decir que el consumidor es el promotor del aseguramiento de la calidad, y sienta las bases para la

calidad total. Propuso una trilogía de calidad basada en: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de calidad.

En el período 1970-1980 es cuando realmente se da el gran salto hacia la calidad, pues esta se empieza a concebir como resultado de una *acción integral* que parte de medidas propiciadas por el cambio en el concepto de dirección, en una nueva manera de afrontar esta última a partir de la introducción de nuevos conceptos y formas, estableciendo la dirección participativa y por objetivos, y el aseguramiento de la calidad como parte fundamental del renovado enfoque de la gestión integral de la calidad.

En el sector público se reseña el impulso que en 1987 intentó dar a este enfoque la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que publicó un documento a manera de informe, titulado “La administración al servicio del público” en el que plantea textualmente: “La principal preocupación de casi todos los gobiernos de la OCDE es mejorar las relaciones entre las administraciones y el público: la interdependencia de los sectores públicos y privados es tal que la administración debe actuar con más flexibilidad y satisfacer mejor las necesidades de los miembros de la sociedad”. En un intento de mejorar la calidad de los servicios prestados, los gobiernos reforman la gestión de la administración pública.

En ese sentido, Ferrando y Granero (2008, p. 25) exponen que el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, mejor conocido por sus siglas en inglés EFQM, surge en 1988 con 14 presidentes de compañías europeas en Bruselas, y en la actualidad esta Fundación tiene representaciones en distintos países europeos a través de las National Partner Organizations (NPOs), y cuenta con un total de mil miembros. El modelo EFQM se basa en la siguiente premisa:

Los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa se logran mediante el liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, que se hará realidad a través de las personas de la organización, las alianzas y recursos y los procesos. (Ferrando & Granero, 2008, p. 31)

El modelo EFQM de Excelencia consta de 9 criterios y 32 subcriterios, divididos entre agentes facilitadores y resultados, como se presenta a continuación y se detalla en el tabla 1.

- *Agentes facilitadores*: los criterios de este grupo (liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos, y procesos) reflejan la manera de actuar de la organización.
- *Resultados*: los criterios de este grupo (resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados clave) tratan sobre los logros de la organización.

**Tabla 1.** Criterios y subcriterios del modelo EFQM

Agentes facilitadores	Resultados
<i>Liderazgo</i> : es responsabilidad de los líderes desarrollar la misión, visión y valores de la organización	<i>Resultados de los clientes</i> : buscar resultados sobresalientes con los actores externos.
<i>Política y estrategia</i> : desarrollar una estrategia en todos sus grupos de interés y se hace a través de políticas, planes, objetivos y procesos.	<i>Resultados de las personas</i> : buscar los mejores resultados en las personas que forman parte de ellas.
<i>Personas</i> : reconocer a las personas para motivarlas y comprometerlas en la organización, individual o en grupo.	<i>Resultados en la sociedad</i> : buscar los resultados sobresalientes en la sociedad como grupo de interés.
<i>Alianzas y recursos</i> : son necesarias para lograr un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras.	<i>Resultados clave</i> : buscar los resultados sobresalientes en los elementos clave de su política y estrategia.
<i>Procesos</i> : es necesario diseñarlos, gestionarlos y mejorarlos para satisfacer a clientes y otros grupos de interés.	

**Fuente:** Adaptación propia de Ferrando y Granero (2008, pp. 33-91).

De este modelo hay algunos elementos importantes que se tuvieron en consideración para el análisis de los resultados de esta investigación, que retoman algunas dimensiones e indicadores pensados en el estudio.



## Calidad del servicio en la administración pública

La visión anterior del concepto de calidad se encuentra más enfocada en la organización privada que en la pública, es así que se pretende retomar aspectos que confieran importancia a los dos enfoques; en este sentido, se señala:

La calidad en la administración pública es el nivel o grado de respuesta que dan los empleados, funcionarios o servidores públicos a las demandas y necesidades del ciudadano-usuario. Representa, al mismo tiempo, la correcta utilización de los medios que permitan mantenerla. La profesionalización, la previsión en las acciones y la flexibilidad en la prestación del servicio se tienen como los aspectos con los que se hace efectiva y con los cuales se posibilita el logro de su fin primordial, que no es otro que alcanzar la mayor satisfacción del ciudadano-usuario, ante la acción de los empleados, funcionarios o servidores de la administración pública. (Alvarado et al., 2010, p. 48)

Ahora bien, se aborda el concepto de la calidad del servicio en el sector público, y al respecto el mismo autor refiere que

(...) resulta complicado definirla, ya que se trata de un aspecto que varía de significado según la cultura; así, por ejemplo, en una localidad cualquiera, la buena atención en el servicio que prestan al ciudadano-usuario las diversas dependencias de la administración pública puede considerarse de calidad, mientras que en otra puede ser la celeridad y simplificación de los trámites administrativos. (Alvarado et al., 2010, p. 48)

A este respecto Alvarado et al., (2010), analizando a Antonorsi (1997, p. 21), señala que la calidad no es un concepto simple, incluye además de la calidad del producto mismo, la calidad de los servicios asociados, el momento y condiciones de su disponibilidad, y hasta la percepción subjetiva de sus cualidades por parte de los clientes. La calidad del servicio se refleja en la satisfacción de la persona como usuario del servicio, así como a través de la satisfacción del personal administrativo que presta dicho servicio.

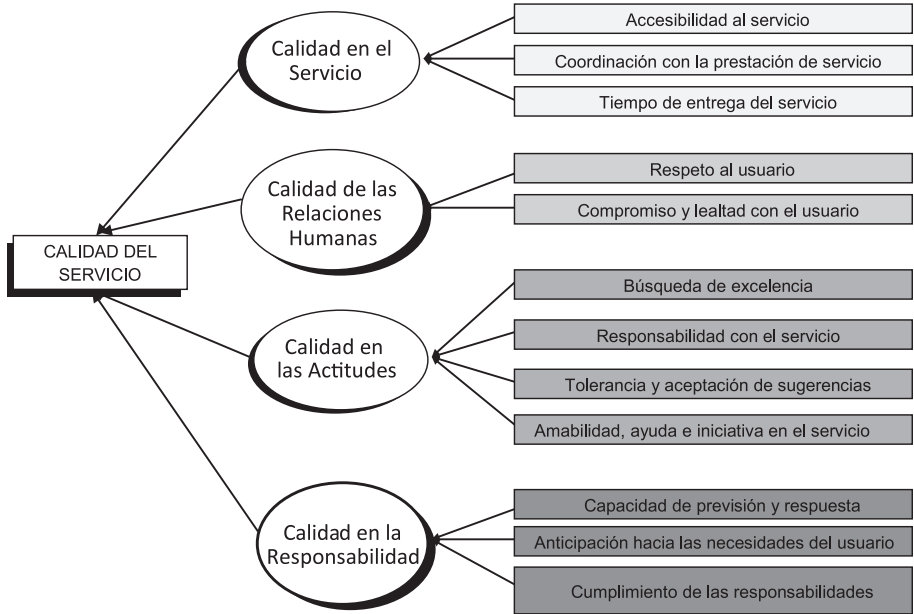
La calidad en el servicio tiene que ver con muchos aspectos de la persona, de allí que Plancarte (1998, p. 41) establezca que para tener calidad se requiere, ante todo, calidad en los individuos. En su opinión, una persona de calidad es aquella que posee y acepta el deseo de cambiar; que acepta que todo puede ser perfectible y sujeto de ser mejorado; que se decide a tomar riesgos y a vivirlos (Alvarado et al., 2010).

### **Evaluación de la calidad del servicio: Desde las perspectivas de sus dimensiones**

En estudios recientes realizados por Alvarado (2009) en instituciones de educación superior, con respecto a la evaluación de las dimensiones de calidad del servicio, específicamente en universidades públicas, se explican a continuación las dimensiones propuestas, y para efectos de los resultados de este estudio, los investigadores han considerado algunos indicadores puntuales para este artículo de investigación. En el esquema siguiente se detallan todas las dimensiones e indicadores para medir la variable de estudio.

Se presenta la *calidad en el servicio*, donde la *accesibilidad* es un indicador que mide si el profesor universitario y estudiantes tienen acceso inmediato al servicio administrativo; *el tiempo de entrega del servicio* evalúa la respuesta oportuna del trámite solicitado por los docentes y estudiantes universitarios. La dimensión *calidad de las relaciones humanas* es un aspecto de vital importancia; *el respeto al usuario*, indicador que evalúa si los empleados tratan con respeto a los docentes y estudiantes universitarios al momento de realizar las solicitudes.

Esquema. Propuesta para medir las dimensiones de calidad del servicio en las universidades



Fuente: Alvarado et al. (2010, p. 50).

La dimensión *calidad en las actitudes* mide en esta investigación la *responsabilidad con el servicio*, lo que se refiere a la evaluación del efectivo cumplimiento de las responsabilidades del empleado a los servicios solicitados por los docentes universitarios, estudiantes y otros actores. Por último, la dimensión *calidad en la responsabilidad social* se evalúa con la *capacidad de previsión y respuesta*, que mide la atención inmediata y la flexibilidad antes las solicitudes del profesorado, estudiantes y la comunidad universitaria en general y comunidades que interactúan con estas instituciones de educación superior.

### 3. METODOLOGÍA

La investigación se realizó bajo una metodología cuantitativa de tipo descriptivo, que “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier

otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al., 2010, p. 80), siendo el universo de medida la Universidad Autónoma de Sinaloa y la Universidad de Occidente, ubicadas en el noroeste de México, específicamente en el estado de Sinaloa. De la primera se abarcaron las siguientes unidades académicas: Escuela de Negocios en Los Mochis, la Escuela de Ciencias Económicas y Administrativas de Guasave y la Facultad de Ciencias Administrativas de Culiacán. Asimismo, se encuestó en la Universidad de Occidente personal de sus unidades académicas de Los Mochis, Guasave y Culiacán.

La investigación es de campo porque toda la información requerida para su análisis proviene básicamente de los principales grupos del estudio, es decir, docentes e investigadores y estudiantes de licenciatura y posgrado de la UAS y la UdeO, en sus respectivas unidades. Los datos se recogieron en forma directa de la realidad; los resultados son originales producto de una investigación más amplia. Se hizo uso de las entrevistas directas en informantes claves, para obtener datos más precisos de la variable objeto de estudio.

La unidad de análisis fueron los maestros y alumnos de una muestra aleatoria según la tabla 2. La fuente de información primaria fue un cuestionario estructurado con escalas de Likert, que permitió a los usuarios optar por un número mayor de posibilidades, generalmente cinco (González, 2000, p. 357), y así se levantó la información de campo. En cuanto al instrumento para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 25 preguntas validado por los resultados obtenidos con la aplicación en campo de una investigación de maestría concluida, y fueron considerados para estimar su confiabilidad mediante el método del coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó un resultado de 0.8684 (86.84%), lo que indica una alta validez. Finalmente, la sistematización de la información se realizó a través del paquete estadístico SPSS V-18.

**Tabla 2.** Encuestados

Unidad de Análisis	Docentes e investigadores y alumnos
Universidad Autónoma de Sinaloa UAS (Unidad Académica de Negocios) Los Mochis	64
Universidad Autónoma de Sinaloa UAS (Escuela de Ciencias Económico Administrativas) Guasave	51
Universidad Autónoma de Sinaloa UAS (Facultad de Ciencias Administrativas)	91
Universidad de Occidente U de O (Unidad Los Mochis)	49
Universidad de Occidente U de O (Unidad Guasave)	51
Universidad de Occidente U de O (Unidad Culiacán)	61
<b>Total</b>	<b>367</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### 4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación están de acuerdo con la sistematización de la variable de estudio y abordan las dimensiones consideradas por los investigadores. A continuación se presenta la información de los reactivos y el análisis de los resultados:

**Tabla 3.** El trato injusto o indiferente es uno de los aspectos que caracteriza al empleado administrativo de esta institución

Instituciones/Unidades	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
UAS Los Mochis	0	35,8	34,3	16,4	13,4
UAS Guasave	0	2,0	33,3	39,2	25,5
UAS Culiacán	4,4	17,6	45,1	28,6	4,4
UdeO Los Mochis	0	18,8	37,5	29,7	14,1
UdeO Guasave	1,8	7,3	38,2	29,1	23,6
UdeO Culiacán	9,8	29,5	36,1	16,4	8,2

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados arrojados por el instrumento (2012).

Según los datos arrojados por las encuestas en relación con la percepción que tiene el ciudadano-usuario sobre: si el trato injusto o indiferente es una característica del empleado administrativo; los maestros, maestras y estudiantes que conforman la muestra expresaron en un porcentaje de mediano a alto significativo haber recibido un trato injusto e indiferente por parte del funcionario público en las unidades UAS Los Mochis y Culiacán, UdeO Los Mochis y Culiacán. Se destaca en este análisis altos porcentajes con visible homogeneidad, pues los encuestados indican haber recibido algunas veces trato injusto e indiferente, en todas las unidades académicas del estudio, pero unas más que otras. La UAS Guasave y la UdeO Guasave son las unidades que se han caracterizado por ofrecer la mejor atención y trato a los usuarios.

En este sentido se resalta lo trascendental del trato y la atención pública a los usuarios, la cual, con base en la premisa del modelo EFQM, afirma que los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización, de sus clientes, personas y en la sociedad “se hará realidad a través de las personas de la organización...” (Ferrando & Granero, 2008, p. 31). Según el modelo, las personas, como agentes facilitadores, se reconocerán para motivarse entre ellos y comprometerse con la organización.

**Tabla 4.** Los usuarios reciben una atención cordial por parte del personal administrativo de esta institución

Instituciones/Unidades	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
UAS Los Mochis	17,9	43,3	35,8	3,0	0
UAS Guasave	25,5	35,3	35,3	3,9	0
UAS Culiacán	4,4	27,5	52,7	12,1	3,3
UdeO Los Mochis	18,8	43,8	31,3	4,7	1,6
UdeO Guasave	29,1	50,9	16,4	3,6	0
UdeO Culiacán	6,6	26,2	49,2	11,5	6,6

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados arrojados por el instrumento (2012).

Los datos arrojados en relación a la atención cordial que reciben los usuarios del servicio por parte del personal administrativo, indican que en la UdeO y la UAS Guasave se ofrece la atención más cordial hacia los usuarios, pues obtuvieron el porcentaje más alto en ambas muestras; mientras que, según los encuestados, la atención no es muy cordial, por los resulta-

dos obtenidos, en la UAS y la UdeO Culiacán, por ubicarse los más altos porcentajes en la opciones algunas veces hasta la tendencia nunca, lo que denota menor cordialidad en la atención al usuario.

Ferrando y Granero (2008) plantean que, según el modelo EFQM, los agentes facilitadores pueden ser personas o líderes con la responsabilidad de desarrollar la misión, visión y valores de la organización, que deben seguir los actores para alcanzar sus fines institucionales

**Tabla 5.** Suelo utilizar los servicios que presta el personal administrativo de esta institución

Instituciones/Unidades	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
UAS Los Mochis	17,9	49,3	29,9	3	0
UAS Guasave	23,5	39,2	29,4	7,8	0
UAS Culiacán	6,6	31,9	48,4	12,1	1,1
UdeO Los Mochis	14,1	53,1	26,6	4,7	1,6
UdeO Guasave	12,7	30,9	47,3	7,3	1,8
UdeO Culiacán	18,0	34,4	36,1	11,5	0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento (2012).

Se observa que los puntajes más altos se registran en la sumatoria de las opciones siempre y casi siempre, en el siguiente orden: en la UAS Guasave y Los Mochis, seguido por la UdeO Los Mochis y Culiacán. Se resalta que hay una significativa opinión en el segundo rango de opciones, al indicar los usuarios que utilizan con menor frecuencia los servicios administrativos universitarios en la UAS y UdeO Culiacán.

**Tabla 6.** Los usuarios tienen accesibilidad a los servicios que presta el personal administrativo de institución

Instituciones/Unidades	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
UAS Los Mochis	22.4	47.8	22.4	7.5	0
UAS Guasave	31.4	43.1	19.6	5.9	0
UAS Culiacán	14.3	26.4	46.2	11.0	2.2
UdeO Los Mochis	25.0	46.9	20.3	6.3	1.6
UdeO Guasave	21.8	41.8	25.5	7.3	3.6
UdeO Culiacán	13.1	37.7	41.0	8.2	0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados del instrumento (2012).

En lo concerniente a la accesibilidad de los servicios por parte del usuario-ciudadano, se observa en los resultados un puntaje alto en las opciones casi siempre y siempre en la UAS Guasave, seguido por la UdeO Los Mochis, pues el personal docente y estudiantado consideraron que tienen mayor accesibilidad a los servicios que presta el personal administrativo. No fueron similares las opiniones en la UAS y la UdeO Culiacán, pues se consideró menor accesibilidad a los servicios universitarios que se prestan en estas unidades; al observarse distintas opiniones, desde casi nunca a siempre, la opción algunas veces fue la más seleccionada por los usuarios. Se resalta que respecto a la accesibilidad a los servicios universitarios, según los postulados del modelo EFQM, es necesario diseñar los procesos, gestionarlos y mejorarlos para satisfacer a clientes y otros grupos de interés (Ferrando & Granero, 2008).

Cabe destacar que la accesibilidad en el servicio público es el conjunto de características que debe disponer un entorno, producto o servicio de confort, seguridad e igualdad por todas las personas... y relacionarse con alguna de las formas básicas de la actividad humana, tales como: movilidad, comunicación, comprensión y al uso (Rapoport & López, 2005).

En relación con los servicios prestados en el ámbito universitario, el aspecto anterior es de vital importancia porque los empleados reconocen a los usuarios, los llaman por su nombre, saben sus necesidades específicas, que los hace sentir importantes para la organización; esta relación refleja el conocimiento del personal hacia las necesidades de acceso a los servicios solicitados por los profesores universitarios, estudiantes y comunidad en general.

**Tabla 7.** He tenido la posibilidad de ser atendido de manera inmediata por el personal administrativo de la institución.

Instituciones/Unidades	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
UAS Los Mochis	16.4	28.4	46.3	9.0	0
UAS Guasave	17.6	19.6	56.9	5.9	0
UAS Culiacán	3.3	18.7	46.2	24.2	7.7
UdeO Los Mochis	14.1	29.	42.2	12.5	1.6
UdeO Guasave	9.1	29.1	47.3	7.3	7.3
UdeO Culiacán	0	3.3	67.2	18.0	11.5

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados arrojados por el instrumento (2012).



Se observa en los resultados un porcentaje alto hacia la opción algunas veces, mientras que casi siempre y siempre son las opciones más seleccionadas para la UAS y la UdeO en sus unidades Los Mochis y Guasave. Por ello, se infiere la posibilidad de atención inmediata; mientras en la UAS y la UdeO Culiacán refieren porcentajes bajos respecto a este reactivo, ubicando a estas unidades académicas en una escala donde casi nunca y nunca encuentran la atención inmediata en los servicios solicitados por los usuarios.

Se destaca que el servicio es una acción realizada por seres humanos y que la prestación del servicio, sea mala o buena, depende de la capacidad y coordinación del servidor para ejecutar las solicitudes de los usuarios-ciudadanos. Las organizaciones, a partir de los planteamientos de Vargas y Aldana (2007, p. 61), pueden decidir la participación del cliente, con el objetivo de proporcionar experiencias y estímulos de forma que el contacto incida sobre los comportamientos, la motivación y en la productividad de los individuos que intervienen en la prestación del servicio.

**Tabla 8.** Transcurre un largo tiempo entre la solicitud que realiza y la atención o respuesta que recibe por parte del personal administrativo de la institución

Instituciones/Unidades	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
UAS Los Mochis	3.0	44.8	26.9	20.9	4.5
UAS Guasave	5.9	7.8	29.4	35.3	21.6
UAS Culiacán	8.8	33.0	42.9	12.1	3.3
UdeO Los Mochis	3.1	25.0	40.6	28.1	3.1
UdeO Guasave	7.3	20.0	41.8	20.0	10.9
UdeO Culiacán	13.1	23.0	55.7	8.2	0

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados arrojados por el instrumento (2012).

Con respecto a las solicitudes que realizan los usuarios de los servicios en relación con un largo tiempo de respuesta de las solicitudes, nos indican los resultados en la opción siempre variaciones poco significativas de una muestra a otra, siendo la UdeO y la UAS Culiacán las que acumulan en las 2 opciones siguientes una mayor opinión; mientras que en la UAS y la UdeO Guasave la atención es más rápida entre los tiempos de la solicitud.

Esto indica que en la UdeO y la UAS Culiacán se registra un largo tiempo entre el momento de la solicitud del servicio y la respuesta que reciben del personal administrativo de las instituciones. Por el contrario, en la UAS y la UdeO Guasave, se infiere, de acuerdo con los resultados, un tiempo de respuesta más corto. Al respecto, algunos criterios planteados por el modelo EFQM señalan que alianzas y recursos son agentes facilitadores necesarios para lograr un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras (Ferrando y Granero, 2008). Son elementos que se deben considerar para dar una respuesta oportuna de las solicitudes del servicio universitario realizadas por los usuarios-ciudadanos.

**Tabla 9.** He tenido malas experiencias con el servicio prestado por el personal administrativo de esta institución

Instituciones/Unidades	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
UAS Los Mochis	0	23.9	38.8	22.4	14.9
UAS Guasave	3.9	25.5	29.4	41.2	0
UAS Culiacán	2.2	8.8	50.5	25.3	13.2
UdeO Los Mochis	0	12.5	34.4	29.7	23.4
UdeO Guasave	9.1	29.1	47.3	7.3	7.3
UdeO Culiacán	0	3.3	67.2	18.0	11.5

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados arrojados por el instrumento (2012).

Al analizar los resultados relativos de este reactivo, en la UdeO Los Mochis responden en un 53.1%, entre nunca y casi nunca han tenido malas experiencias con el servicio ofrecido, en comparación con la UAS Guasave, en la que ningún usuario respondió la opción nunca, y algunas malas experiencias se respondió en menor medida. Sin embargo, se destaca una inclinación marcada de parte de los usuarios encuestados hacia la opción algunas veces han tenido malas experiencias en las unidades académicas de las universidades objeto de estudio.

Los servidores públicos deberán reconocer sus responsabilidades y limitaciones al momento de realizar actividades inherentes a su cargo, en especial cuando se trate de contacto directo con el usuario-ciudadano,

y solicitar asesoría en el trato adecuado con los profesores y estudiantes, pues evadir las responsabilidades contraídas con las personas que acudan en solicitud de la debida prestación de servicios no es un principio ético personal ni laboral.

**Tabla 10.** El personal administrativo se muestra flexible ante las solicitudes del usuario

Instituciones/Unidades	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
UAS Los Mochis	16.4	38.8	41.8	3.0	0
UAS Guasave	19.6	51.0	17.6	11.8	0
UAS Culiacán	5.5	26.4	46.2	19.8	2.2
UdeO Los Mochis	1.6	14.1	39.1	43.8	1.6
UdeO Guasave	18.2	45.5	27.3	7.3	1.8
UdeO Culiacán	3.3	18.0	57.4	13.1	6.6

**Fuente:** Elaboración propia a partir de los resultados arrojados por el instrumento (2012).

Con respecto a la flexibilidad en la atención de los usuarios por parte del personal administrativo, los datos arrojan que el mayor puntaje de flexibilidad se presenta en la UAS Guasave-Los Mochis y la UdeO Guasave, y es menor en la UdeO Los Mochis-Culiacán y la UAS Culiacán, resultados que indican que algunas veces existe flexibilidad por parte de los prestadores del servicio ante las solicitudes de los maestros y estudiantes.

La flexibilidad mostrada por el personal administrativo se observa en la capacidad para prever y dar respuesta en situaciones diversas y lo relacionado con el desarrollo de un servicio especial; esto se logra cuando se es capaz de disponer lo concerniente y conveniente para atender las necesidades de los usuarios-ciudadanos.

La capacidad de previsión y respuesta del personal administrativo de las universidades se ve afectado por la falta en el cumplimiento de aspectos como este, fundamentales para el buen funcionamiento de las instituciones que representan.

## 5. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos y con el objetivo de este artículo, los investigadores han formulado las siguientes conclusiones:

1. La tendencia del indicador *respeto al usuario*, de la dimensión calidad en las relaciones humanas, es variable en su comportamiento; las relaciones humanas juegan un papel preponderante en la calidad del servicio que se debe prestar a los usuarios. En relación con las implicaciones que tiene el valor respeto al usuario, es preciso señalar que este forma parte de los valores que posee y práctica el personal administrativo en las universidades públicas.

1.1. En este sentido, los maestros y profesores que formaron parte en la muestra de las unidades de la UAS y la UdeO Guasave expresaron, en su mayoría, no recibir ningún trato injusto e indiferente del funcionario público, excepto las unidades de la UAS y la UdeO de Los Mochis y Culiacán, infiriendo en el caso de Culiacán que son unidades académicas principales de las universidades objeto de estudio del estado de Sinaloa, y con mayor cantidad de solicitudes de servicio, lo cual puede estar generando algunos factores que afectan el comportamiento de los empleados, como son la fatiga, estrés laboral, repetición de tareas producto del exceso de trabajo.

1.2. La UdeO y la UAS Guasave son las unidades donde profesores y estudiantes reciben la atención más cordial por parte del personal administrativo, lo que coincide con los resultados de los usuarios de la UAS y la UdeO Guasave, quienes señalaron no recibir ningún trato injusto e indiferente del funcionario público, lo cual es congruente con los resultados de ambas preguntas. Las opiniones de los usuarios son muy variadas, flexibles y relativas porque dependen del momento, situaciones y posturas personales, educación y formación que en lo humano, laboral y social posea cada quien, más que aspectos de índole institucional.

2. En el mismo orden, se concluye en la dimensión calidad en el servicio que indicadores como accesibilidad y tiempo de entrega del servicio son

aspectos importantes para el usuario, y existe una tendencia a demostrar que el personal administrativo ha internalizado y sabe que el acceso de los usuarios a los servicios solicitados, en el tiempo y espacio requerido, es de relativa importancia para ellos.

- 2.1. Se comprueba con los resultados emitidos por los usuarios en las unidades UAS Los Mochis, Guasave y la UdeO Los Mochis, Culiacán, que utilizan los servicios del personal administrativo de estas instituciones, que no reciben ningún trato injusto y en algunas de estas unidades, como UAS Guasave, la atención es más cordial. Por lo tanto es un factor determinante para que los usuarios utilicen los servicios administrativos. Cabe destacar que en la UdeO Los Mochis se localiza institucionalmente la Rectoría, órgano donde se expiden oficios, documentos, y se realizan sesiones ordinarias y extraordinarias del consejo universitario, máxima instancia para las decisiones estratégicas, tácticas y operativas en la vida universitaria, estas razones expresan la voluntad de sus usuarios, al utilizar con más frecuencia los servicios administrativos por ser más expedito el proceso.
- 2.2. En la UAS y la UdeO Culiacán, los usuarios expresan utilizar en menor medida los servicios y en opiniones similares consideran una baja accesibilidad a estos, según los intereses y necesidades del personal docente y estudiantado.
- 2.3. Se evidencia un comportamiento estable en las unidades académicas de la UAS Guasave-Los Mochis y la UdeO los Mochis, lo que da la posibilidad de atender de inmediato a los usuarios-ciudadanos, excepto en la UdeO Culiacán, donde la mayoría de sus alumnos y/o maestros opinan que no reciben esa atención. Los resultados permiten hacer inferencias para ambas poblaciones de estudios (UAS y UdeO), en cuanto a que existen consecuencias si se atiende de manera inmediata el servicio que utilizan los usuarios; es casi seguro o probable que el funcionario entregará o, por lo menos, tratará de reducir el tiempo de respuesta de las solicitudes realizadas por los actores universitarios, como es el caso, de la UAS y la UdeO Guasave; es decir, todo el proceso administrativo

será más expedito. Por el contrario, y como ha sido hasta ahora, el comportamiento es poco favorable de acuerdo con las opiniones emitidas en los resultados de la investigación en las unidades académicas de la UdeO y la UAS Culiacán. En este indicador, el tiempo de respuesta desde el momento que se hace la solicitud del servicio hasta que se entrega es tardío, pues en estas unidades se procesa un volumen considerable de trámites académicos y administrativos, lo cual es la razón de la demora.

2.4. Este indicador tiene relación directa con la coordinación del servicio, y la velocidad de respuesta es uno de los factores críticos que los usuarios tienen en cuenta en estas universidades al momento de seleccionar un servicio en específico, observando de manera integral la situación y eligen el que cubra sus expectativas.

3. La dimensión calidad en las actitudes se refiere a la calidad de las conductas del empleado administrativo de las universidades en estudio, a su responsabilidad frente al servicio. Los usuarios de la UAS Guasave han tenido en menor medida malas experiencias en el servicio prestado, y este aspecto es positivo para la institución puesto que la conducta demostrada por los empleados al momento de la solicitud de los servicios está en consonancia con los valores que practican.

4. Para finalizar, la dimensión calidad en la responsabilidad social es la capacidad que tienen los empleados administrativos, y la institución, de mejorar los servicios prestados en pro de los usuarios y del público en general; se tienen ciertas variaciones respecto a la flexibilidad en la atención de los usuarios por parte del personal administrativo. En opinión de los usuarios, la UAS Guasave-Los Mochis, y la UdeO Guasave son unidades académicas que tienen más contactos con los profesores, estudiantes y comunidades e interactúan de forma permanente con sus funcionarios. La flexibilidad es un criterio presente en las diferentes formas de atención en las unidades.

Los funcionarios públicos en la UdeO Los Mochis-Culiacán y la UAS Culiacán, según los resultados, son menos flexibles ante las solicitudes de los maestros, estudiantes y otros actores; se infiere de estas unidades, que los empleados administrativos cumplen con formalidades que nos les permiten ser flexibles; las respuestas pueden encontrarse con personas que crean o no obstáculos al solicitarles los servicios.

## REFERENCIAS

- Alvarado, L. (2009). *Valores éticos del personal administrativo como factor determinante de la calidad del servicio en universidades públicas venezolanas*. Trabajo de grado para optar al Título de Magíster Scientiarum en Gerencia de Pública. Universidad del Zulia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, División de Estudios para Graduados. Maracaibo, Estado Zulia-Venezuela.
- Alvarado, L., Hernández, J. & Chumaceiro, A. (2010). Calidad de servicio en universidades públicas venezolanas. *Revista Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales – TEACs*, 2(4), 45-58. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA).
- Antonorski B., M. (1997). *Guía práctica de la empresa competitiva*. Centro Nacional para la Competitividad. Caracas: Una Edición de Venezuela Competitiva.
- Camarasa, J. (2004). *La calidad en la administración pública*. En: *Educación en el 2000*, pp. 9- 20.
- Ferrando S., M. & Granero C., J. (2008). *Calidad total: Modelo EFQM de excelencia* (2ª ed.). España: FC Editorial.
- González B., P. (2000). *Medir en las Ciencias Sociales*. En F. García et al. *El Análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 343-404). Madrid: Alianza.
- Hernández S., R.; Fernández, C. & Baptista, L., M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª. ed.). México, D. F.: McGraw-Hill/ Interamericana.
- Izaguirre, F., Alvarado, L. & Sotelo, H. (2011). *Calidad de servicio en instituciones de educación superior*. Ponencia presentada en el IX Congreso Internacional de Análisis Internacional (CIAO): Cambio Organizacional y Responsabilidad Social. Repensando las Organizaciones. Del 16 al 18 de Noviembre de 2011 en San Luis Potosí- México.
- Plancarte, R. (1998). *El servicio como poder de cambio. La característica distintiva en los negocios* (3ª. ed.). México, Nuevo León: Ediciones Castillo.
- Yong, J. & Wilkinson, A. (2002). The long and winding road: The evolution of quality management. *Total Quality Management*, 13(1).
- Rapoport, A. & López, F. A. (2005). Manual del curso básico: La accesibilidad en el servicio público. Instituto de Estudios Europeos (UAB) y el IM-

- SERSO. Desarrollado por el Equipo Aceplan. Recuperado el 23 de octubre de 2014. En [http://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2007/hdl\\_2072\\_4758/CURSO\\_BASICO\\_completo.pdf](http://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2007/hdl_2072_4758/CURSO_BASICO_completo.pdf)
- Vargas, M. & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá: Universidad de la Sabana, Ecoe Ediciones.