

## ANÁLISIS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE APOYO A LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL DEL INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL, UNA ALTERNATIVA DE MEJORA

**Guadalupe Laura Flores Negrete**

*UPIITA, Instituto Politécnico Nacional*

*Lfnn@yahoo.com*

**María Cristina Isabel Castillo Domínguez**

*UPIICSA, Instituto Politécnico Nacional*

*ccastillo\_dom@yahoo.com.mx*

**Leticia Andrea Morales Sánchez**

*ESIQIE, Instituto Politécnico Nacional*

*andreams@telmexmail.com*

### Abstract

*The Unit aims to achieve academic quality to achieve the institutional objectives and thus consolidate a quality educational offer; qualitatively and objectively improving the education offered to students and thus achieving terminal efficiency in accordance with national policies. This study was developed under the context of academic tutoring with the purpose of providing systematic guidance to the student, deployed throughout the training process: developing a great capacity to enrich educational practice and stimulate the potential for learning and professional performance of its actors: students and teachers. Particular objectives are the improvement of quality satisfaction through a survey to improve the support services through a customer satisfaction survey to achieve a total satisfaction of the quality of services.*

*Keywords: satisfaction survey, support services, linkage, library, school control, computer rooms.*

El presente estudio analiza las necesidades de una comunidad estudiantil del Instituto Politécnico Nacional por medio de una encuesta que mide la satisfacción, con el fin establecer un sistema de inspección para el control de la calidad de los servicios de apoyo a los alumnos en cada una de las Unidades Académicas de la Institución.

El servicio es un proceso de actividades directas e indirectas que no produce un producto físico, es una parte inmaterial, una transacción entre el consumidor y el proveedor. Se entiende servicio como el

conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal (Berry, L. Bennet, C. y Brown, C., 1989).

Los servicios poseen características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados; estas características provocan que los servicios sean difíciles de medir y, por tanto, es difícil saber lo que realmente quieren los clientes.

Lo que hace diferente a los servicios es que son intangibles, por lo que no pueden

inventariarse, patentarse, ni explicarse fácilmente; es difícil indicar el costo. Son heterogéneos, esto implica que la entrega del servicio y la satisfacción del cliente dependen del empleado, y la calidad del servicio de muchos factores incontrolables; además, no existe la certeza de que el servicio que se otorga sea equiparable con lo planeado originalmente. La producción y consumos simultáneos afectan a todos los que intervienen en la transacción, como son: clientes, empleados, resultados del servicio y la descentralización. Son perecederos, lo que implica la dificultad de producirlos masivamente, resultando problemático sincronizar la oferta y demanda de servicios, por lo que no pueden devolverse ni revenderse (A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml y Leonard L. Berry, 1985).

Mediante la implantación de estrategias de mercadotecnia, las empresas han logrado mejorar los beneficios otorgados al cliente. Las encuestas de satisfacción obligan a las instituciones a conseguir y mantener la calidad del servicio para satisfacer las necesidades del usuario y ofrecer a este la confianza de que se está alcanzando la calidad de un servicio específico.

Un objetivo importante para las Instituciones Educativas es conocer la opinión de los usuarios respecto de los servicios, instalaciones, equipamientos, entre otros, que se ofrece a la comunidad. En una época de continuos y vertiginosos cambios en el mundo de la información y la documentación científica, no se puede ignorar que existe una laguna entre lo que los usuarios quieren y lo que los encargados proporcionan en los servicios escolares y de apoyo. Para resolver esta incógnita las empresas y las instituciones utilizan diversas técnicas, una de ellas es la encuesta de satisfacción de usuarios, que forma parte de la Gestión de la Calidad Total.

Lo antes descrito produce un mayor nivel de complejidad a la gestión de la calidad en los

servicios, no obstante, se pueden realizar acciones que conlleven a una disminución del riesgo anteriormente señalado, analizando cada uno de los elementos del servicio que convergen para establecer en cada uno de los mecanismos de control factibles.

Para el presente estudio, los elementos que convergen en los servicios son: El alumnado del I.P.N., el prestador del servicio (el I.P.N.), los objetos que se incluyen en el servicio, los locales de prestación del servicio (los diferentes departamentos de una unidad académica) y los equipos y muebles.

Por otra parte, para el establecimiento de un sistema de inspección, se fijan los siguientes parámetros: características a evaluar, cómo evaluar (atributos o variables), cuánto evaluar (tamaño de la muestra), cuándo evaluar y dónde registrar la información.

Por lo tanto, en el diseño del proceso de prestación de un servicio, se determinan los parámetros de cada uno de los departamentos involucrados.

La información que se brinda a los alumnos sobre los servicios que se les oferta (Plan de estudios, programas, horarios de prestación del servicio, etc.) debe ser puntual; de no ser así, originará un alto grado de inconformidad.

Es de esperar graves consecuencias cuando no se interpretan correctamente las necesidades de los alumnos y se establecen estándares de calidad que sirven de guía para la prestación del servicio y no coinciden con sus expectativas; por todo lo anterior queda clara la importancia de mantener bajo control la información del servicio, por ello siempre se deberá revisar la veracidad, exactitud y oportunidad de los datos que cambian continuamente con el fin de realizar las correcciones correspondientes.

Como se evidencia, todos los elementos valorados hasta ahora pueden ser supervisados al menos una vez antes de iniciar el servicio y se puede corregir cualquier desviación, evitando con ello afectar la satisfacción de los clientes y la imagen de la entidad, manteniendo un control periódico sobre estos.

El prestador del servicio, en este caso el Instituto Politécnico Nacional, no puede ser controlado totalmente antes de iniciar el servicio, no obstante, existe una serie de medidas que permiten disminuir el riesgo de inconformidad. Las características del personal del servicio pueden ser valoradas de acuerdo a diferentes criterios de calificación, como el que se desarrolla en el presente estudio.

### **Planteamiento del problema**

La unidad académica tiene como objetivo alcanzar la calidad para lograr las metas institucionales y así consolidar una oferta educativa de calidad, mejorando cualitativa y cuantitativamente la formación que ofrece para alcanzar una eficiencia terminal de acuerdo a las políticas institucionales.

Este estudio se realizó bajo el contexto de la mejora de los servicios de gestión educativa para la población estudiantil a lo largo del proceso formativo, para enriquecer la práctica educativa, estimular las potencialidades de aprendizaje y el desempeño profesional de estudiantes y profesores.

Se diseñó y aplicó un cuestionario para conocer la percepción de satisfacción que tienen los estudiantes respecto de los servicios e instalaciones que se les proporciona, tomando en cuenta factores socioeconómicos.

### **Antecedentes**

En México, la UNESCO, en su “Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción” (1988), propone un Modelo Educativo centrado en el estudiante. El modelo plantea una “renovación de los contenidos, métodos, prácticas y medios de transmisión del saber, que han de basarse en nuevos tipos de vínculos y de colaboración con la comunidad” y de una profunda transformación estructural. Tal es la naturaleza de los desafíos que se yerguen frente a las instituciones educativas de nivel superior que proponen cambios, como es el caso del IPN.

En la década de los ochenta se empezó a dar relevancia al estudio de las expectativas y satisfacción universitarias con base en los modelos del mundo empresarial relativo a la calidad del servicio, enmarcando una nueva etapa en la educación, ahora considerada también con la palabra “evaluación” de los servicios e instalaciones que proporciona el servicio educativo.

Prakash, *et al* (1984), realizó trabajos en el ámbito de los negocios enfatizando la importancia de las expectativas en la satisfacción de los clientes o consumidores. Otros autores como Zeithaml (1990), Parasuraman y Verry (1993), evaluaron las expectativas del cliente relacionadas con la satisfacción de la calidad del servicio recibido.

Las expectativas y nivel de satisfacción de los estudiantes universitarios, con respecto a la mejora del proceso enseñanza-aprendizaje y con los servicios de la universidad, han sido estudiados bajo instrumentos y mediciones cuidadosamente diseñadas por diferentes universidades como: Australia (Darlaston-Jones, Pike, Cohen, Young, Haunold y Drew, 2003), Reino Unido (Booth, 1997; Harrop y Douglas, 1996; Hill, 1995; Keogh y Stevenson, 2001; Narasimhan, 1997; Sanders

et al., Yanhong y Kaye, 1999; Biggs, 2011; Oblinger, 2003; y Estados Unidos (Shank, Walker y Hayes, 1993; 1995; Harvard, Redish, 1992).

Las técnicas más utilizadas para determinar las expectativas son: las escalas, cuestionarios, entrevistas semiestructuradas. Estas herramientas son modificadas y adaptadas según los objetivos de la investigación, siendo objeto de revisión durante las auditorías de calidad, realizando las correcciones tan pronto como se detecten.

Algunas de esas escalas son: Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality (SERVQUAL), diseñada por Parasuman, Zeithaml y Berry (1998) para el estudio de la calidad del servicio. Se compone de dos secciones de 21 ítems cada una: la primera mide las expectativas del servicio y la segunda las percepciones reales sobre este. A pesar de no ser específico para el ámbito educativo, diferentes autores han utilizado este instrumento.

El presente estudio toma como base las investigaciones anteriores y se adapta para su aplicación en el IPN en el nivel superior. Es importante considerar que la medición de la percepción de los alumnos, respecto a los servicios ofrecidos, impulsa el desarrollo del carácter científico de Escuelas Superiores del IPN.

### Desarrollo del estudio

El estudio se realizó en la Unidad Académica UPIITA del IPN del nivel superior a una población de 465 alumnos distribuidos en tres carreras de ingeniería: Mecatrónica (193), Biónica (145) y Telemática (127); del total de alumnos encuestados 77.2% son hombres y 22.8% son mujeres. La población encuestada es originaria en un 45.5 % de la

ciudad de México, 46.6% del estado de México y el resto de estados del sureste de la República. En su mayoría son alumnos que no trabajan y dependen de sus padres. El 75% de los alumnos tienen ingresos familiares entre 1 a 5 salarios mínimos y el 66% de los estudiantes cuentan con beca, siendo alumnos provenientes en un 80% de alguna vocacional del IPN.

### Resultados

De la encuesta desarrollada, 390 de los 465 alumnos encuestados contestaron que deben mejorarse los servicios de la Unidad. Para un 22.6% debe ser la cafetería, para el 11.4% el Centro de Apoyo a Estudiantes y la Unidad de Informática, para el 9% Control Escolar, el servicio de internet y el de laboratorios. Para un 57% deben mejorar: el servicio médico, la biblioteca, y la bolsa de trabajo. Cabe aclarar que esta respuesta fue de tipo abierta, completándose con las dirigidas especialmente a los servicios que organizacionalmente corresponden a la Unidad Académica. El servicio de bolsa de trabajo no es aceptado en su totalidad, ya que el 55% de la muestra opina que debe mejorar el servicio. Finalmente, el servicio de becas es atinado en un 73.5%. Adicionalmente, la necesidad de una sala de cómputo y el servicio de internet son reclamados para su mejora en una proporción de 75% en promedio.

### Conclusiones

En la actualidad existe más interés en las expectativas y satisfacción que el alumnado universitario tiene, dada la mayoría de edad y considerándolo apto para la toma de decisiones. Se han realizado investigaciones en dos líneas de estudio: los estudios de expectativas y satisfacción del alumnado en relación a lo que esperan de la universidad en términos generales, y aquellos que estudian las

expectativas y nivel de satisfacción de los estudiantes de los aspectos del proceso enseñanza-aprendizaje, considerando la diferencia entre expectativas las relativas a alumnos de nuevo ingreso a la universidad y lo que esperan de la misma, y relativo al nivel de satisfacción el que se tiene cuando ya se han cursado varias unidades de aprendizaje. El estudio que se presenta es el relativo al último.

Diferentes especialistas en educación superior (Hill, 1995; Narasimhan, 1997; Sander, Yanhong y Kaye, 1999; Stevenson, King y Coats, 2000; Keogh y Stevenson, 2001; Darlaston-Jones, Pike, Cohen, Young, Haunold y Drew, 2003) han utilizado estos modelos en el estudio de la calidad del servicio universitario, aportando más información respecto a lo que satisface a los estudiantes con el propósito de mejorar la calidad del servicio.

Se presentan los resultados del cuestionario aplicado a 465 estudiantes de la Unidad, instrumento que permite orientar a la toma de decisiones para determinar las estrategias educativas en pro del tipo de comunidad estudiantil con que se cuenta. Dada la ubicación de la Unidad en la ciudad de México, se encontró que la mayoría de la población de las carreras son hombres, que dependen de los padres cuyos ingresos fluctúan en clase pobre y media, que los alumnos en su mayoría son de la zona metropolitana de la ciudad de México, que una buena proporción está becada, que la mayoría son y consideran debe haber más práctica en currículo académico, por lo cual quieren que haya mejores instalaciones y servicios, en especial los laboratorios, la sala de cómputo y el servicio de internet.

Es importante observar que este tipo de instrumentos de captación de opiniones de una comunidad estudiantil puede ser aplicada para fines de diagnóstico de la gestión

administrativa y de apoyo, y con esto obtener la retroalimentación para la reprogramación y mejora continua de las actividades a favor de los alumnos.

## Bibliografía

Booth, A. (1997). "Listening to students: experiences and expectations in the transition to a history degree", *Studies in Higher Education*, 205-219.

Cobb y Bowers, 1999. "Cognitive and Situated Learning Perspectives in Theory and Practice", *Educational Researcher*, Vol. 28, No. 2. (March 1999), pp. 4-15

González Cuevas, O.M. (1997). "Impacto de la tecnología moderna en la educación", *Revista de la Educación Superior*, No. 104, octubre-diciembre, ANUIES, México, pp.7-30

Hill, F. M. (1995). "Managing service quality in higher education: the role of the consumer as primary consumer", *Quality Assurance in Higher Education*, 10-21.

IPN (2004). *Un nuevo modelo educativo para el IPN*. Materiales para la Reforma. IPN, México.

IPN (2010). *Programa Institucional de Tutorías*. Instituto Politécnico Nacional.

Lock, R. (1988). "A history of practical work in schools and universities: structures and strategies still largely unexplored", *The Australian Science teachers Journal*, 32, pp. 31-39.

Lugo Guadalupe (2006). "La importancia de los laboratorios", *Revista Construcción y Tecnología* 21. Diciembre 2006. [www.imcyc.com](http://www.imcyc.com)

Oblinger, D. (2003). "Boomers & Gen-Xers, Millennials: Understanding the New Students". *EDUCAUSE Review*, July/August.

Parasuman, Zeithaml y Berry (1998). "Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality (SERVQUAL)", *Journal of Retailing Marketing Science* Institute Cambridge. Volume 64, Number 1, Spring 1988.

Riddings, S., Sidhu, R. y Pokarier, C. (2000, julio). "Working effectively with international students".

Trabajo presentado en el 4th Pacific Rim First Year in Higher Education Conference, Brisbane, Australia.

Schoenfeld (Ed.; F. Patán López, Trad.), Teoría de los programas de reforzamiento. México.

Shank, M., Walker, M. y Hayes, T. J. (1993). "University service expectations: a marketing orientation applied to higher education", In E. Adler y T. Hayes (Eds.), *The Symposium for the Marketing of Higher Education* (vol. 4, pp. 100-111). Chicago: AMA.

Yanhong, R. y Kaye, M. (1999). "Measuring service quality in the context of teaching: a study on the longitudinal nature of students' expectations and perceptions", *Innovations in Education and Training International*, 36 (2), pp.145-154.

Zeithaml, V., Parasuraman, V. y Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Nueva York: Free