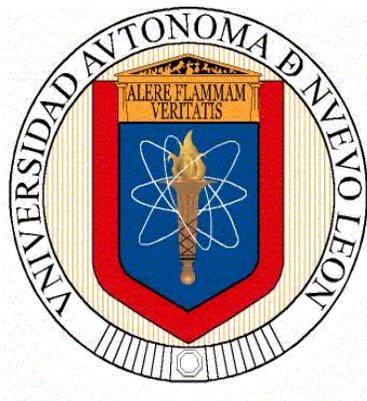


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
POSGRADO DE PSICOLOGÍA**



**EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS
POR LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA,
DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN.**

TESIS REALIZADA POR

ING. MARÍA GRACIELA GONZÁLEZ CEDILLO

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN LABORAL Y
ORGANIZACIONAL**

Monterrey, Nuevo León

Febrero, 2013

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGIA
POSGRADO DE PSICOLOGÍA



Maestría En Psicología Con Orientación Laboral y Organizacional

EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA FACULTAD
DE PSICOLOGÍA, DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN.

PROYECTO FINAL DE CAMPO
PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA
POR.

Ing. María Graciela González Cedillo

DIRECTOR.

Dr. Jesús Humberto González González

Monterrey, Nuevo León

Febrero, 2013

FIRMAS

EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA FACULTAD
DE PSICOLOGÍA, DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN.

DEDICATORIAS

A DIOS

Por darme la vida y la oportunidad de contar con todos los recursos para seguirme superando.

A MIS PADRES

Por todo su amor y apoyo incondicional y por toda su comprensión gracias comprenderme y seguirme guiando en cada momento de mi vida y sobre todo gracias por toda su paciencia.

A MIS ABUELOS

Salvador y Soledad, Roberto y Antonia, ya que gracias a ellos estoy aquí, ya que ellos les dieron la vida a las dos personas más importantes de mi vida. Abuelito Roberto aunque ya no estés conmigo físicamente se que siempre tu presencia sigue aquí, se que siempre guiaras mi camino en todo lo que haga, gracias por enseñarme el valor de la familia, se que estas orgulloso de mi y quiero que sepas que todo lo que he logrado hasta hoy es gracias a todo tus consejos te amo.

A MIS HERMANAS Y SOBRINOS

Alma, Lorena y Cande por brindarme su amor y comprensión y por haberme regalado la dicha de ser tía. A mis sobrinas Mariana, Alejandra, Valeria, Marisol, Ximena y sobrino Cesar ya que ellos me han enseñado el amor incondicional ya que son la más gran inspiración de mi vida.

AGREDECIMIENTOS

Quiero agradecer profundamente el apoyo que recibí de las personas que estuvieron cerca de mí en este proyecto, en especial al Doctor José Armando Peña Moreno por todo su apoyo y confianza que me brindo, a mi Director de proyecto el Dr. Jesús Humberto González González por su paciencia, tiempo, dedicación y apoyo incondicional para que la realización de este proyecto. Al Maestro Arnoldo Téllez López por haberme motivado a seguirme superando.

A MIS AMIGAS Y AMIGOS.

Alany Rico, Nadia Barrera, Balbina Hernández, Hilda Monrreal, Erika Saucedo amigas incondicionales ya que de ellas aprendí que la verdadera amistad existe y con quienes eh compartido mis más grande logros, a mi amiga Claudia García por haberme enseñado que todo logro es posible dando tu mayor esfuerzo, a mi amiga Dulce Calderón por tener siempre el consejo acertado cada vez que lo necesito, a mis grandes amigas Liliana Romo, Blanca C Martínez, María Eugenia González, Nora Macías y Fabiola Morales ya que ellas me acogieron y me enseñaron a disfrutar cada momento de mi vida personal y laboral, gracias por hacer que cada momento sea algo especial las quiero mucho, a mis amigos Luis Covarrubias por siempre tener palabras de aliento cuando más lo necesito y Ricardo Gómez por enseñarme que una amistad se cosecha y se cultiva, a mis amigos y compañeros de la maestría, Erika Lavenant, Mario Loredó, Blanca Arizmendi, Héctor Sada, Ana González, Juan Tijerina, Teresa Gil, Margarita Reyna, Eunice Alegría, Pamela Colunga, Pablo Castillo, Amelia Castro, por compartir estos dos años de trabajo y que gracias a ellos fue fácil pero con un gran esfuerzo lo logramos. Gracias a todo y cada uno de ellos porque le han dado sentido a mi vida.

INDICE

	Pagina
Portada.....	1
Dedicatorias	3
Agradecimientos	4
Índice	5
Capítulo 1. Introducción.....	7
1.1 Inducción al trabajo.....	7
1.2 Objetivo	7
1.3 Justificación	8
1.4 Pregunta de investigación	9
1.5 Objetivo general	10
1.6 Objetivos específicos	10
1.7 Delimitaciones y Limitaciones.....	11
Capítulo 2. Marco teórico	12
2.1 Antecedentes de la Calidad.....	12
2.2 Los Maestros de la calidad y sus aportaciones.....	14
2.2.1 Edwards W. Deming.....	14
2.2.2 Joseph M. Juran	17
2.2.3 Kaoru Ishikawa.....	20
2.3 Definiciones de Calidad de Servicios	22
2.4 Modelos de Calidad de los Servicios	23
2.4.1 Modelo de Calidad de Servicios de Grönroos.....	23
2.4.2 Modelo de la escala SERVQUAL (Service of Quality) de Calidad de Servicio.....	24
2.5 Las dimensiones más importantes de la calidad de Servicio.....	27
Capítulo 3. Metodología.....	30
3.1 Hipótesis.....	30

3.2 Escenario	30
3.3 Muestra de estudio	30
3.4 Instrumento y recolección de datos.	31
3.5 Procedimiento	32
3.6 Análisis de datos.....	33
Capítulo 4. Análisis y resultados	34
4.1 Sección I: Promedios por bloque de ítems de cada área y promedio general de bloque.....	35
4.2 Sección I: Interpretación de promedios por bloque de ítems de cada área y promedio general de bloque.....	67
4.3 Sección II: Interpretación de resultados.....	78
Capitulo 5. Conclusiones y Recomendaciones	81
5.1 Conclusiones	81
5.2 Recomendaciones	85
Referencias Bibliográficas	87
ANEXO I Encuesta utilizada	90

CAPITULO 1

1.1. Inducción al trabajo

El presente trabajo se llevó a cabo en la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, Institución de Enseñanza Superior Pública en el Noreste de México, para conocer sus áreas de oportunidad de la calidad de los servicios que son dados a cada uno de sus estudiantes este proyecto busca identificar como perciben los estudiantes de decimo semestre y de primer semestre los servicios administrativos y académicos que le son brindados por la dependencia.

1.2. Objetivo

Evaluar de la Calidad de los servicios prestados a los estudiantes por la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León particularmente de:

1. Subdirección Administrativa.
 - Caja
2. Subdirección Académica.
 - Biblioteca.
 - Departamento de Asuntos Estudiantiles (DAE).
 - Centro de Auto Aprendizaje de Idiomas (CAADI).
 - Tutorías.
 - Departamento de Escolar y Archivo.
 - Docencia. (Impartición de clases).

1.3. Justificación

El tema elegido es importante ya que actualmente las Instituciones de Enseñanza Superior tienen una función clave para en la educación; la calidad y competitividad en la formación profesional es un indicador en el logro de los propósitos de la educación superior para generar ambientes de trabajo académico apropiados para la transferencia de conocimientos así como las competencias genéricas y específicas en cada disciplina para generar o producir los nuevos aprendizajes.

Es una preocupación permanente y constante en las organizaciones el asegurar a sus usuarios servicios de calidad, la implantación de sistemas de gestión de calidad como métodos sistemáticos de control de actividades; procesos y asuntos relevantes para una organización. Esto hace posible alcanzar los objetivos y resultados planeados a través de la participación e implementación de todos los miembros de la organización, obteniendo así la satisfacción del cliente.

En las Institución de Enseñanza Superior, su principal cliente directo de la educación, son los estudiantes; ellos son los que reciben el beneficio de todos los servicios. Analizar el impacto de los servicios prestados por la instituciones, al evaluar las percepciones de los estudiantes de una Institución de Enseñanza Superior Pública dependencia pública ante la implementación de estándares de calidad educativos o normas ISO 9001:2008, para desarrollar ambientes de aprendizaje, que ayuden en la enseñanza de habilidades y conocimientos bajo un ambiente de mejora en el sistema. El presente problema es de carácter educativo bajo un enfoque socio administrativo, en el que se manifiesta la necesidad de conocer el impacto de los estándares de calidad de los servicios institucionales en el aprendizaje de los estudiantes.

1.4. Preguntas de Investigación

1. ¿Los servicios prestados por la biblioteca proporcionan a los usuarios el material adecuado a sus necesidades académicas para que le permitan desarrollar el tipo de aprendizaje que le demandan?
2. ¿Los servicios del departamento de asuntos estudiantiles (DAE) contribuyen al fortalecimiento y la participación social universitaria de los estudiantes?
3. ¿Los servicios del centro de autoaprendizaje de idiomas (CAADI) proporcionan a los estudiantes la oportunidad de complementar su formación integral al estudiar idiomas?
4. ¿Los servicios de la *caja* facilitan a los estudiantes sus trámites escolares administrativos?
5. ¿Los servicios del departamento de tutorías, contribuyen a mejorar el servicio educativo con apoyo y asesoría para su permanencia en la facultad y con su formación integral?
6. ¿Los servicios del departamento de escolar y archivo facilitan a los estudiantes cumplir con los requerimientos administrativos escolares?
7. ¿El alcance del sistema de calidad del ISO 9001:2008 en el proceso educativo se refleja la contribución de los maestros de la facultad, a la formación educativa de los estudiantes?

1.5. Objetivo General

Evaluar de la Calidad de los servicios prestados a los estudiantes de primero y decimo semestre de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León particularmente de las áreas y/o departamentos de caja, biblioteca, departamento de asuntos estudiantiles (DAE), centro de auto aprendizaje de idiomas (CAADI), tutorías, departamento de escolar y archivo, docencia (Impartición de clases).

1.6. Objetivos específicos

1. Analizar si los servicios prestados por la biblioteca proporcionan a los usuarios el material adecuado a sus necesidades académicas.
2. Analizar si los servicios prestados por el departamento de asuntos estudiantiles contribuyen al fortalecimiento y la participación social universitaria de los estudiantes.
3. Analizar si los servicios prestados por el CAADI proporcionan a los estudiantes la oportunidad de complementar su formación integral al estudiar idiomas.
4. Analizar si los servicios prestados por la caja facilitan a los estudiantes sus trámites escolares administrativos.
5. Analizar los servicios prestados por el departamento tutorías, contribuyen a mejorar el servicio educativo con apoyo y asesorías para su permanencia en la facultad y con su formación integral.
6. Analizar si los servicios prestados por el departamento de escolar y archivo facilitan a los estudiantes cumplir con los requerimientos administrativos escolares.

7. Analizar si el alcance del sistema de gestión de calidad del ISO 9001:2008, en el proceso educativo refleja la contribución de los docentes en la formación educativa de los estudiantes.

1.7. Delimitaciones y Limitaciones

Las diferencias en los modelos curriculares educativos que se implementan en la dependencia, los estudiantes de décimo semestre llevan el modelo de objetivos educativos en cambio los de primer semestre están aplicando el modelo de competencias educativas. Otra limitante sería las diferencias en los semestres cursados por los de primero y de décimo semestre, esto puede variar ya que a mayor tiempo de exposición de los servicios la percepción en cuanto a la satisfacción de los estudiantes puede variar.

También otra limitante que hay que mencionar son los cambios tecnológicos ya que algunos servicios que son ofrecidos por los departamentos sean computarizados y lo que antes eran un trámite tardado ahora es en menor tiempo y en línea.

CAPITULO 2

MARCO TEORICO

La filosofía de gestión de la calidad como fundamento de la planeación e implantación de los métodos sistemáticos para el control de actividades y la evaluación de los servicios, es para asegurarle a los usuarios, servicios de calidad. Porque la calidad de los servicios y de los productos son los temas cruciales de la sociedad globalizada, en la actualidad, es una preocupación permanente y constante para todas las organizaciones, ya que su ciclo de vida y desarrollo, puede acelerarse cuando no se tiene el cuidado de utilizar procesos organizacionales que permitan el aprendizaje y crecimiento de la empresa.

2.1 Antecedentes de calidad.

El término de “*calidad*” a través de la historia, ha evolucionado desarrollando diferentes concepciones y significados. En los años veinte surgió el término de “no conformidad”, con este nombre se hacía referencia a todo aquel producto y servicio que al ser finalizado no cumplía con las especificaciones solicitadas.

Posteriormente, durante la segunda guerra mundial se originó el control estadístico de calidad, debido a las demandas excesivas del mercado y del consumo, por lo que se tuvieron que diseñar y emplear herramientas de muestreo y gráficas de control; dichos resultados impactaban en las cadenas de producción, principal motivo por lo que tuvieron que surgir procesos de integración grupal como los círculos de calidad, para poder enfrentar la competencia en el mercado y las demandas excesivas en calidad y precio de los productos.

“Los círculos de la calidad consistían en grupos de trabajadores que se reunían periódicamente para analizar el funcionamiento de la producción y proponer alternativas a la dirección”. (Álvarez et al 2006, p.3)

Desde la década de los ochenta hasta la actualidad; los procesos y herramientas de calidad desarrolladas por los llamados gurús de la calidad, como Edwards W. Deming, Josep M. Juran o Kauro Ishikawa han facilitado la creación de la nueva cultura empresarial que facilita la mejora del diseño, producción y venta de los productos por las empresas.

A finales de los ochenta, surge una evolución en relación a los sistemas de aseguramiento de calidad, esta comienza antes de que los procesos de producción den sus primeros pasos, hecho que se pretende sistematizar, anticipando mediante estudios de diagnóstico los deseos y necesidades del mercado; los controles en el diseño del producto, la forma de producirlo, la orientación a los clientes, las actividades del rediseño o reingeniería antes de los resultados y la importancia de sus impactos, beneficios y/o ventajas competitivas de la Gerencia o de la Dirección correspondiente.

Las organizaciones en ese sentido, reflejan la cultura empresarial moderna, con el conocimiento de todo lo que sucede y las mejoras que se deben de realizar para su buen funcionamiento, por lo que los proceso de creatividad e innovación en los productos y servicios se convierten en una necesidad de las empresas modernas, pero con una visión del futuro.

Por tal motivo, las aportaciones realizadas por los gurús de la calidad se convierten en una necesidad para desarrollar una cultura de trabajo y de la calidad en las sociedades modernas, que posibilitan mejorar al mismo tiempo, la calidad de vida de las personas, las familias y sus comunidades.

2.2 Los maestros de la calidad y sus aportaciones

Los llamados “Gurús de la Calidad”, Edwards W. Deming, Josep M. Juran y Kauro Ishikawa, a través del tiempo heredan aportaciones que hasta el día de hoy son elementales para lograr una calidad total, a continuación se hace una breve reseña de algunas de sus aportaciones más importantes:

2.2.1 Edwards W. Deming (1900-1993).

Considerado como “El padre de la Administración Moderna”, Nació en Iowa en 1900, ingreso a la Universidad de Wyoming en 1917, donde se graduó en 1921 como ingeniero eléctrico. En 1925 obtuvo el grado de Maestría de la Universidad de Colorado y en 1928, un doctorado en Yale, ambos grados relacionados con las áreas de física y matemáticas.



Cuando era profesor en la Universidad de Nueva York, al terminar la Segunda Guerra Mundial, fue invitado a Japón a ayudar en el primer censo post. Durante esta estancia fue contratado para enseñar la teoría elemental de variación al azar y técnicas sencillas como graficas de control a cientos de ingenieros japoneses. Es parte fundamental de la evolución de la calidad en Japón, y sus

enseñanzas fueron claves para cambiar en forma radical, la economía de esa nación.

“En reconocimiento a sus aportaciones; la Unión Japonesa de Ciencia e Ingeniería, instituyo sus premios anuales Deming para quienes alcanzaban grandes logros en calidad y confiabilidad del producto”. (Cantú, 2006:6)

La atribución de Deming en las estrategias organizacionales fue visible por la planeación que es producto de la filosofía de sus integrantes, que deben de reflejar, la visión y la misión como sus propósitos esenciales de ser y deber ser.

En 1982 Edwards Deming expuso los 14 puntos fundamentales para que la administración de una empresa tenga resultados exitosos, los cuales son:

1. *Crear una visión de futuro y comprometerse con ésta.*
2. *Aprender y vivir la filosofía de calidad.*
3. *Comprender el propósito de la inspección y su rol en el mejoramiento de procesos y la reducción de costos.*
4. *Dejar de tomar decisiones usando como único parámetro el precio.*
5. *Mejorar de manera constante y por siempre los sistemas de producción y servicio.*
6. *Formalizar entrenamiento de todo el personal.*
7. *Sustituir la supervisión tradicional por un liderazgo efectivo.*
8. *Eliminar el miedo, sustituyéndolo por la confianza y un clima de innovación.*
9. *Optimizar y enfocar el trabajo en equipo hacia los objetivos del negocio.*
10. *Dejar de usar slogans y exhortaciones para “motivar” a los trabajadores.*
11. *Eliminar las cuotas numéricas y la administración por objetivos.*
12. *Remover las barreras que impidan al empleado sentirse orgulloso de su trabajo.*
13. *Promover la educación y el mejoramiento personal.*
14. *Asegurar que todo lo anterior se realice. (Cantú, 2006:30)*

En 1950 Deming promovió el ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”, que fue desarrollado en 1920 por el Dr. Walter Shewhart. En él se representa los pasos del cambio planteado, donde las decisiones se toman científicamente y no con base en apreciaciones, contiene cuatro etapas (véase figura 1.1), para lograr el cambio las cuales son descritas a continuación:

- *Planear: se estudia el estado de la empresa y se identifican los problemas u oportunidades de mejora; así como identificar las posibles soluciones y seleccionar aquellas que mejor se adapten a los objetivos fijados.*
- *Hacer: Se forma un equipo de trabajo y se realizan las acciones planificadas para la solución de problemas o para las acciones de mejora.*
- *Verificar. Se comprueba si los resultados obtenidos coinciden con los esperados.*
- *Actuar. Una vez probado el buen funcionamiento de las mejoras, se aplicaban los cambios necesarios a toda la organización.*

Estos pasos se repiten de manera continua, consiguiendo en cada ciclo una pequeña mejora o la resolución de “n” problema y con ellos un avance sin pausa hacia el objetivo final.

(Alcalde, 2010:21)



Fig. 1.1 Ciclo de la mejora continua o rueda de Deming.¹

¹ Figura 1.1 Extraída del libro Pablo Alcalde San Miguel, Calidad 2da Edición, Editorial Paraninfo, 2010. Pág. 25.

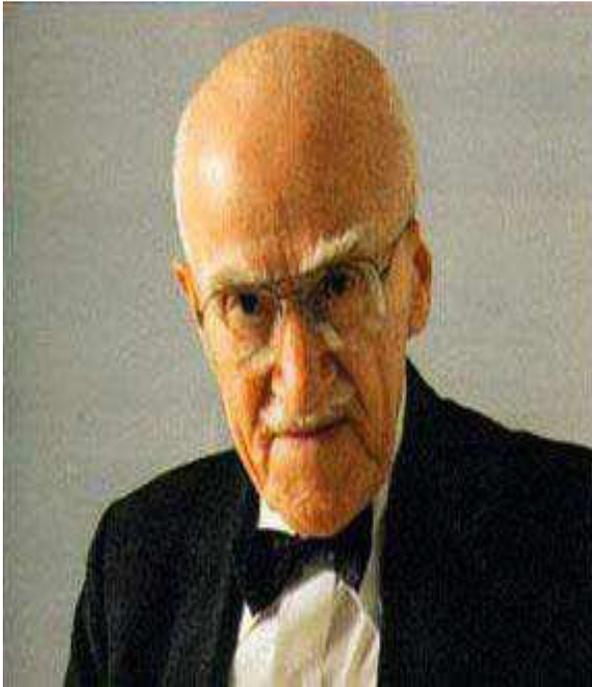
Por lo tanto, para Deming la calidad es *“Un sistema a prueba de errores”* (Summers, 2006:60) y el *“El grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”* (Editorial Global: 20), donde debe de estar incluida desde el inicio del diseño del mismo producto y ser responsabilidad tanto de la dirección, como del personal que diseña, enfocado siempre a lograr la satisfacción del cliente.

“El ciclo de Deming representa una manera de hacer, un modo de trabajar inclusive una cultura a través de la cual la organización funciona”. (Álvarez et al 2006, p.26)

2.2.2 Joseph M. Juran (1904-2008)

Nació el 24 de Diciembre en la ciudad de Bralia, Rumania. En 1912 emigró a Minnesota,

donde desde niño trabajó en una gran variedad de ocupaciones logrando así financiar sus estudios en la Universidad de Minnesota donde se graduó en Ingeniería Mecánica en 1924. Trabajó para la Western Electric Co. y fue profesor de la Universidad de Nueva York. A mediados de los años cincuenta enseñó en Japón conceptos de administración por calidad.



“El enfoque de Juran sobre la administración de calidad se basa en lo que él llamó la trilogía de Juran: planear, controlar y mejorar la calidad”. (Cantú, 2006:27,28).

Las etapas de la trilogía de Juran (véase figura 1.2) contribuyen a logro de la calidad, en la etapa de la planeación se fijan sus objetivos y definen las acciones necesarias para

alcanzarlos, mientras que en la siguiente *etapa control de calidad* se debe de contar con un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para cada uno de sus procesos y por último en la *etapa de el mejoramiento de la calidad* se debe de establecer un consejo o comité de calidad, que diseñe, coordine e institucionalice la mejora de la calidad. Y para una visión más clara de cada una de estas etapas se describe a continuación:

En la **etapa de la planeación de calidad** se generaliza una serie de pasos de entrada-salida llamado mapa de planeación de la calidad los cuales son:

- 1. Identificar quien es el cliente.*
- 2. Determinar las necesidades de los clientes.*
- 3. Traducir esas necesidades al lenguaje de la compañía.*
- 4. Desarrollar un producto que pueda responder a sus necesidades.*
- 5. Optimizar las características del producto, de forma que cubran las necesidades de la empresa.*
- 6. Desarrollar un proceso que pueda producir el producto.*
- 7. Optimizar el proceso.*
- 8. Probar que el proceso pueda producir el producto en condiciones normales de operación.*
- 9. Transferir el proceso a operación. (Cantú, 2006:27, 32)*

En estos pasos se determina quiénes son los clientes, sus necesidades, se fijan objetivos y se definen las acciones necesarias para alcanzarlos.

En la **etapa de control de calidad** los procesos deben de contar con un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos asegurándose de que cada empleado de la organización este en un estado de autocontrol, además de establecer objetivos y medidas de medición para ellos, evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadísticos así como aplicar medidas correctivas.

Y por último en la etapa del **Mejoramiento de la calidad o de mejoras del proyecto**, se basa en la realización de todas las mejoras, por lo que se debe de establecer un consejo o comité de calidad, que diseñe, coordine e institucionalice la mejora de calidad anual.

“El comité definirá la forma para seleccionar cada proyecto, y que este deberá incluir: nominación, selección, declaraciones de misión y publicación del mismo. A si mismo designar un grupo de 6 a 8 personas con responsabilidad de desarrollo; y otorgar reconocimientos y premios públicos para destacar los éxitos alcanzados.”. (Cantú, 2006:27, 33)

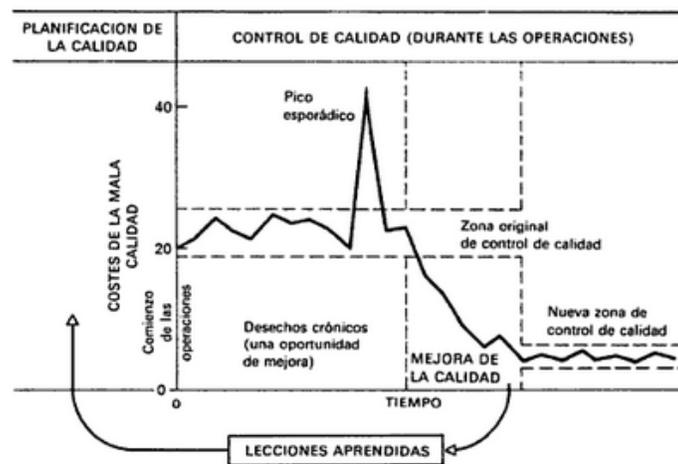


Figura 1.2 El diagrama de la Trilogía de Juran. ²

Por lo que para Juran la *“Calidad es ausencia de defectos y adecuarse al uso.”* (Alcalde, 2010:6) no es algo que se por accidente si no que debe de ser planeada y no debe de ser delegada a un solo departamento, si no que sea parte de todo un proceso de elaboración para la prestación de servicios, comprometiendo a todo el personal para alcanzarla de una manera preventiva y no correctiva.

² Figura 1.2 Extraída del libro J. M. Juran, Juran y el Liderazgo para la Calidad, Un manual para directivos, Editorial Díaz de Santos, 1990. Pág. 21.

2.2.3 Kaoru Ishikawa (1915-1989)

Nació en el Japón en 1915. Se graduó en el Departamento de Ingeniería de la Universidad de Tokio. Obtuvo el su doctorado en Ingeniería y promovido a profesor en 1960, recibió el



premio Deming y un reconocimiento de la ASQC (American Society for Quality Control). Las principales ideas de Ishikawa se encuentran en su libro *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa* (1985).

“Ishikawa fue el primer precursor de la calidad total en Japón y posteriormente tuvo una gran influencia en el resto del mundo, ya que fue el primero en resaltar las diferencias culturales entre las naciones como factor importante para el logro del éxito de la calidad”. (Cantú, 2006:29)

En los procesos que implementó, se destaca la importancia de involucrar a la alta gerencia en la capacitación y resalta las diferencias culturales de los trabajadores japoneses, de donde se pudieron identificar algunos de los principios básicos, que son la base para los sistemas de calidad actuales.

“Las técnicas utilizadas por Ishikawa para el análisis de los métodos fueron el diagrama de Pareto para priorizar las mejoras de calidad y el diagrama causa-efecto, también llamado diagrama de Ishikawa o espina de pescado, en honor a nombre”. (Izar et al 2004, p.44).

El Diagrama de Ishikawa (véase figura 1.4), consiste en estar relacionada con uno o más factores conocidos como las 6 Ms los cuales intervienen en cualquier proceso los cuales son descritos a continuación:

1. *Métodos: procedimientos para usar en la realización de actividades.*
 2. *Mano de Obra: la gente que realiza las actividades.*
 3. *Materia prima: el material que se usa para producir.*
 4. *Medición: los instrumentos empleados para evaluar procesos y productos.*
 5. *Medio: las condiciones del lugar de trabajo.*
 6. *Maquinaria y equipo: los equipos y periféricos usados para producir.*
- (Escalante, 2008:46)

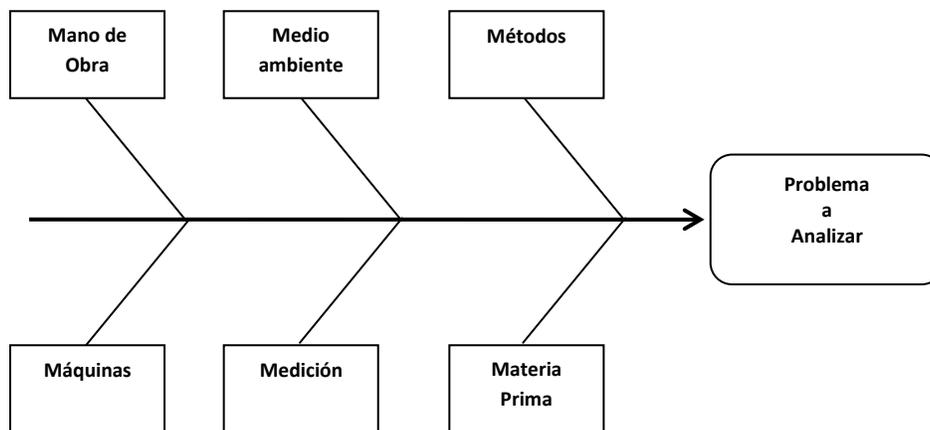


Figura 1.3 Diagrama de Causa-Efecto o diagrama de Ishikawa.³

Este diagrama se basa en procesos de generación de ideas llamado “lluvia de ideas”, donde cada integrante del equipo asignado para el análisis de un problema genera una sola idea por cada vuelta del grupo, de manera ágil, ordenada y sin discusiones. Mientras un miembro del equipo, es asignado como secretario, toma nota numerando cada una de las

³ Figura 1.3 Extraída de libro de Edgardo J. Escalante, Análisis y Mejoramiento de la Calidad, Editorial Limusa S.A. de C. V, 2006. Pág. 80.

ideas expresadas, una vez finalizada la lluvia de ideas se procede a descartar las ideas repetidas, se verifica que las ideas restantes tengan relación con el problema por analizar, y por último se clasifican las ideas resultantes en el diagrama, para ver la causa raíz del problema. Es por eso que para *Ishikawa* la ***“Calidad es diseñar producir y ofrecer un producto y servicio que sea útil, al mejor precio posible y que siempre satisfaga las necesidades del cliente”*** (Alcalde, 2010:6), y que en este se encuentren involucrados tanto la alta gerencia como todos los trabajadores.

2.3 Definiciones de Calidad de los servicios.

Para Juran: ***“La evaluación de la calidad de los servicios es necesario referirse a las bases de evaluación de los clientes. Las características importantes de la calidad de los servicios son: la puntualidad y el trato dado a él consumidor”***. (Juran, 1996:165)

Schiffman nos menciona que ***“La calidad real de los servicios llega a variar de un día a otro, de un empleado de servicio a otro y de un cliente a otro”***. (Schiffman et al 2005, p.189)

Zeithmal, Parasuraman y Berry nos mencionan que ***“Como la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel del servicio recibido”***. (Setó, 2004:25)

Gönroos describe *“la calidad del servicio como una variable de percepción multidimensional formada a partir de dos componentes principales: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso”*. (Dijk, 2005: web).

2.4 Modelos de la calidad de los servicios.

En la actualidad existen propuestas y modelos de la calidad de los servicios basadas en lo tridimensional y la percepción del cliente, para hacer una aproximación mas teórica y conceptual de estos modelos de calidad de servicios agrupadas en dos grandes escuelas de conocimiento: la norteeuropea o nórdica y la norteamericana o americana.

La escuela norteeuropea o nórdica de calidad de servicio, encabezada por los aportes realizados por Grönroos y Lehtinen.

Y por su parte, la escuela norteamericana de calidad de servicio, se encuentra encabezada por los aportes realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) quienes son los creadores del modelo SERVQUAL (Service of Quality). Estos modelos nos dan un aporte diferente para medir la calidad de servicio que es prestado, motivo por el cual analizaremos cada uno de ellos:

2.4.1 Modelo de calidad de servicios de Grönroos.

El modelo Gönroos nos plantea que la calidad de servicio es resultado de la comparación de cómo se da el servicio y como es recibido, y lo distingue en dos componentes o dimensiones las cuales son: Calidad técnica (que se da): la cual está centrada en lo que el cliente recibe y la calidad funcional (cómo se da): centrada como el servicio es dado (Véase figura 1.4). Y sin lugar a duda *“La calidad esperada estará en función de una serie de*

elementos: la comunicación de marketing (publicidad, relaciones públicas, etc.), la comunicación de boca-oído transmitida por los clientes, la imagen corporativa de la empresa y las necesidades del cliente” (Setó, 2004, P.24).



Figura 1.4 Modelo de Calidad de Grönroos (1988)⁴

Este modelo consiste en evaluar la calidad de lo que los clientes reciben en base a su experiencia con la empresa, como la calidad total percibida en base su percepción a lo que se espera y se experimenta, de acuerdo a la comunicación y el cumplimiento de sus necesidades.

2.4.2 Modelo de la escala SERVQUAL (Service of Quality) de Calidad de Servicio.

Este modelo fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización y define a la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y percepción del servicio prestado, el saber que espera el consumidor es el primer y posible paso más crítico en proporcionar la calidad en el servicio (Véase figura 1.5). El proveer un servicio en donde

⁴ Figura 1.4 Extraída de Dolores Setó Pamies, De la calidad de servicios a la fidelidad del cliente, Editorial ESIC, 2004. Pág. 25.

pueda ser aplicado a cualquier tipo de organización de servicio. El cuestionario es valorado con una escala likert la cual se divide en cinco aspectos: confiabilidad, capacidad de respuesta, certidumbre, empatía y tangibilidad (Véase Tabla 1). En cada uno se le pide al cliente que responda según su grado de acuerdo o desacuerdo con las frases que se le presentan en pares para juzgar al mismo tiempo la percepción y la expectativa de cada situación. La calificación SERVQUAL es la diferencia entre las calificaciones.

Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido, en el tiempo acordado y haciéndolo bien desde la primera vez; manejo de las quejas de los clientes de manera responsable y manteniéndolo informado.
Capacidad de respuesta	Servicio expedito, buena disposición para ayudar a los clientes y rapidez para responder a las peticiones de los clientes.
Certidumbre	Habilidad para difundir confianza en los clientes y lograr que se sientan seguros al realizar sus transacciones; empleados consistentemente amables y con la capacitación debida para contestar las preguntas de los clientes.
Empatía	Empleados que traten al cliente de manera atenta y que entiendan sus necesidades, ofrecer a los clientes atención individualizada y tener presentes su mejor interés.
Tangibilidad	Equipo moderno, instalaciones y materiales relacionados con el servicio visualmente atractivo, empleados con imagen profesional y horarios de atención convenientes.

Tabla 1 Dimensiones SERVQUAL para medir la calidad de los servicios.⁶

Es por eso que las brechas del proveedor del servicio, son las causas de las brechas del cliente:

Brecha 1: Expectativas del consumidor contra percepción de la administración.

Brecha 2: Percepción de la administración contra especificaciones de calidad en el servicio.

Brecha 3: Especificaciones de calidad en el servicio contra la entrega del servicio.

Brecha 4: Brindar servicio contra comunicaciones externas.

Brecha 5: Servicio esperado contra el servicio percibido.

⁶ Tabla 1 Extraída de Leon G. Schiffman & Leslie Lazar Kanuk, Comportamiento del consumidor, Editorial Pearson Educacion, 2005. Pág. 192.

Este modelo da a conocer cuáles son las necesidades de los clientes que espera sean satisfechas en base a un determinado producto y/o servicio, y que al mismo tiempo la empresa u organización perciba estas expectativas para que sean cubiertas y por consecuencia el producto y/o servicio ofrecido sea más adaptado a sus necesidades y con un mayor valor agregado.

2.5 Las dimensiones más importantes de la calidad de servicio.

Establecer las dimensiones de un modelo, son aspectos importantes para su administración, control y evaluación para asegurar la calidad de los servicios. Sin embargo para toda empresa lograr esto no es nada fácil, si tomamos en cuenta que las administraciones de las empresa dependen de un gran número de personal el cual puede estar de manera directa o indirectamente interactuando con el cliente y que estos a su vez contarán con la experiencia de otras personas que hayan recibido el servicio, es por eso que la empresa se debe asegurar que el personal que ofrece los servicios conozca la importancia de su trabajo y que lo desempeñe de la mejor manera posible, que se sienta capacitado para resolver cualquier tipo de problema que se le presente en el menor tiempo posible y así evitar el disgusto del cliente y que este tenga una buena percepción del servicio que le fue ofrecido.

Cabe mencionar que la Calidad de un servicio, es algo intangible pero indispensable, que no se almacena, no se anticipa, es de corta duración, puede ser ofrecido bajo demanda, o puede ser proporcionado por una máquina o equipo de cómputo sin embargo, existen algunas características que pueden ser cuantificables como lo son; número de errores cometidos, el retraso, cantidad de clientes perdidos, cantidad de clientes atendidos y el tiempo de espera, lo que el cliente desea es que el cumplimiento de los servicios prestados le deje una buena impresión de su trato o del servicio.

Según Bounds, las dimensiones más importantes de la calidad de servicios son:

- 1. Tiempo: Se refiere al tiempo que deberá esperar el cliente.*
- 2. Puntualidad: Es cumplir con el horario que se le asignó a cada cliente o con la fecha de entrega prometida de un producto o servicio.*
- 3. Totalidad: Se refiere a la entrega de todos los productos de un determinado pedido.*
- 4. Cortesía: Tiene que ver con el trato que brinda la persona que tiene el contacto directo con el cliente, ya sea este contacto personal, por teléfono, o por cualquier otro medio.*
- 5. Consistencia: Proporcionar el servicio de la misma manera a todos los clientes, sin hacer distinciones de edad ni de género.*
- 6. Accesibilidad y comodidad: Es la facilidad de llegar al lugar en donde se brinda el servicio, que se cuente con mobiliario adecuado, etc.*
- 7. Exactitud: Tiene que ver con cumplir con lo requerido por el cliente desde el primer intento.*
- 8. Flexibilidad: Es la capacidad de reaccionar y resolver problemas que se presentan en el momento que se lleva a cabo la transacción. (Cantú, 2006, p.195).*

De estos factores depende la satisfacción del cliente, la lealtad a la marca o a la empresa o a la institución, en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos y de ellos que el vuelva a solicitar el producto o el servicio y, lo más importante, que los recomendará entre amigos y familiares.

Es importante conocer con el mayor detalle que es lo que el cliente espera del servicio y lograr la preferencia del cliente, ya que si a un cliente se le atiende de manera satisfactoria y se le resuelve su problema de manera rápida, la compañía tendrá una mejor imagen y la contara con su la lealtad ya sea hacia la marca, empresa o institución.

La implementación de los servicios de calidad para el mejoramiento ya sea de productos o servicios específicos es parte fundamental para las empresas, el cómo logra llegar a la satisfacción total de los clientes y cumplir con sus expectativas es por eso que los gurús de

la calidad nos dejan en aportaciones los instrumentos necesarios para lograr y así llegar al cumplimiento, responsabilidad, conciencia y el mejoramiento de los servicios necesarios.

Los servicios de calidad prestados en una empresa pueden ser medidos por cada uno de los modelos antes mencionados, estos a su vez nos dan una expectativa clara del servicio que se está dando para así lograr llegar a la satisfacción de los clientes ya sea internos como externos sin embargo para este análisis nos basamos en el modelo de SERVQUAL (Service of Quality), realizando así el análisis de los servicios que son ofrecidos por la facultad, donde la variación de la exposición de los servicios puede variar.

CAPITULO 3

3. Metodología

El método utilizado para la investigación, permite revisar cual es la percepción de los alumnos tienen de los servicios que son brindados por la facultad, para esta investigación se tomo una comparación de los estudiantes de 1er semestre con los estudiantes del 10mo semestre seleccionando los departamentos que tienen interacción con estos dos semestres.

3.1 Hipótesis

La percepción de los estudiantes de 10mo semestre difiere a la de los estudiantes de 1er semestre, por el tiempo de exposición de servicio y a los cambios tecnológicos.

3.2 Escenario

El propósito de este trabajo es la elaboración y aplicación de encuesta para evaluar la calidad en el servicio que ofrece la Facultad de Psicología y poder establecer las áreas de oportunidad de mejora continua. Misma que será aplicada a los alumnos de 1° y 10° Semestre de la facultad.

3.3 Muestra de estudio

Para la realización de este estudio de investigación se requirió la participación de los estudiantes de primero y decimo semestre de la Facultad de Psicología de la U. A. N. L.

De un total de 662 alumnos de primer y decimo semestre de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, la cantidad de alumnos equivalente a: 70 alumnos de

primer semestre y 70 de décimo semestre. A los cuales les fue aplicada esta encuesta tomando en cuenta los horarios de clases de cada grupo de estudio.

3.4 Instrumento y recolección de datos.

Para obtener los resultados se utilizó una encuesta de 42 ítems, dividida en 7 bloques de 6 ítems por cada departamento seleccionado. En primera parte se revisó cuáles son los departamentos que interactúan con los estudiantes de los semestres de 1ero y 10mo semestre, de este análisis se obtuvo información de los procesos y servicios que obtuvo para desarrollar sus aprendizajes profesionales durante toda la carrera.

- Departamento de escolar y archivo(Inscripciones y atención escolar)
- Orientación Vocacional.
- Centro de Autoaprendizaje de Inglés (CAADI).
- Impartición de clases.
- Servicio Social.
- Biblioteca.
- Departamento de asuntos estudiantiles.
- Caja.
- Tutorías.
- Titulación.

De esta muestra se revisaron cuáles de estos departamentos dan el servicio a los estudiantes de 1er Semestre tanto como a los alumnos de 10mo semestre, quedando los siguientes departamentos para la evaluación:

- Departamento de escolar y archivo(Inscripciones y atención escolar)
- Centro de Autoaprendizaje de Inglés (CAADI).
- Impartición de clases.
- Biblioteca.
- Departamento de asuntos estudiantiles.
- Caja.
- Tutorías.

Una vez seleccionados se procedió al diseño de la encuesta en la cual se utilizó una escala Likert (Totalmente en desacuerdo, desacuerdo, acuerdo y totalmente de acuerdo).

Se procedió a la aplicación del instrumento para la recolección de datos mismo que fueron concentrados en un documento de Excel para su análisis.

3.5 Procedimiento

Etapa 1. Diseño del anteproyecto (selección del tema, elaboración del problema, diseño del marco teórico, diseño de encuesta, formulación de hipótesis y discusión).

Etapa 2. Elaboración del instrumento de aplicación.

Etapa 3. Aplicación del instrumento encuesta de servicio a los 140 a los alumnos, estas fueron aplicadas en horarios en que los alumnos tuvieran horas libres de clase para no afectar con el cumplimiento de sus programas de clases.

Etapa 4. Elaboración de la matriz de datos, capturando cada una de las encuestas para una mejor organización de los resultados.

Etapa 5. Graficación de datos y análisis de los mismos.

Etapa 6. Realizar las conclusiones del proyecto y propuestas para la mejora continua.

3.6 Análisis de datos

Los resultados obtenidos de cada encuesta aplicada a cada uno de los alumnos se presentan de manera específica en la matriz de resultados (Anexo B) documento en el cual transfieren los datos ya codificados el cual está estructurado en renglones y columnas. Los renglones representan los sujetos que conforman la muestra estudiada así mismo sexo, edad, y semestre y en las columnas se registra el código asignado a cada ítem de los departamentos evaluados.

La codificación es un procedimiento a través del cual se le asigna un código o símbolo a cada categoría contenida en cada reactivo del instrumento de medición.

En base al instrumento de medición utilizado se tomo en cuenta la siguiente codificación por ítem.

1. Totalmente en desacuerdo
2. Desacuerdo.
3. Acuerdo
4. Totalmente de Acuerdo.

CAPITULO 4

Análisis y resultados

Estos resultados fueron analizados por:

Sección I: Promedios por bloque de ítems de cada área y promedio general de bloque.

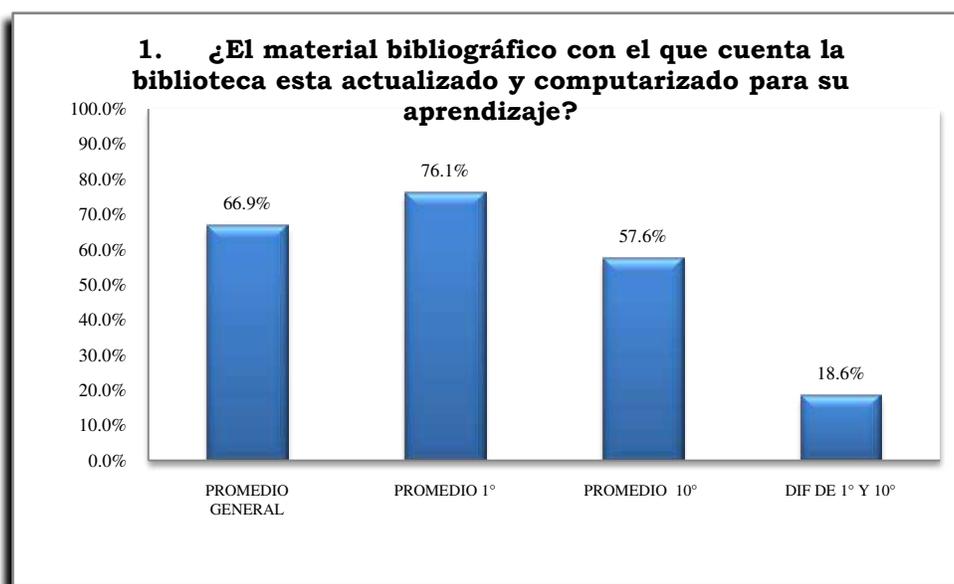
- ❖ Biblioteca.
- ❖ Departamento de Asuntos Estudiantiles (DAE).
- ❖ Centro de Auto Aprendizaje de Idiomas (CAADI).
- ❖ Caja.
- ❖ Tutorías.
- ❖ Departamento de Escolar y Archivo.
- ❖ Docencia. (Impartición de clases).
- ❖ Promedios general.
- ❖ Comparativa de 1er y 10mo semestre.
- ❖ Promedio de 1er Semestre.
- ❖ Promedio de 10mo Semestre.

Sección II: Interpretación de resultados.

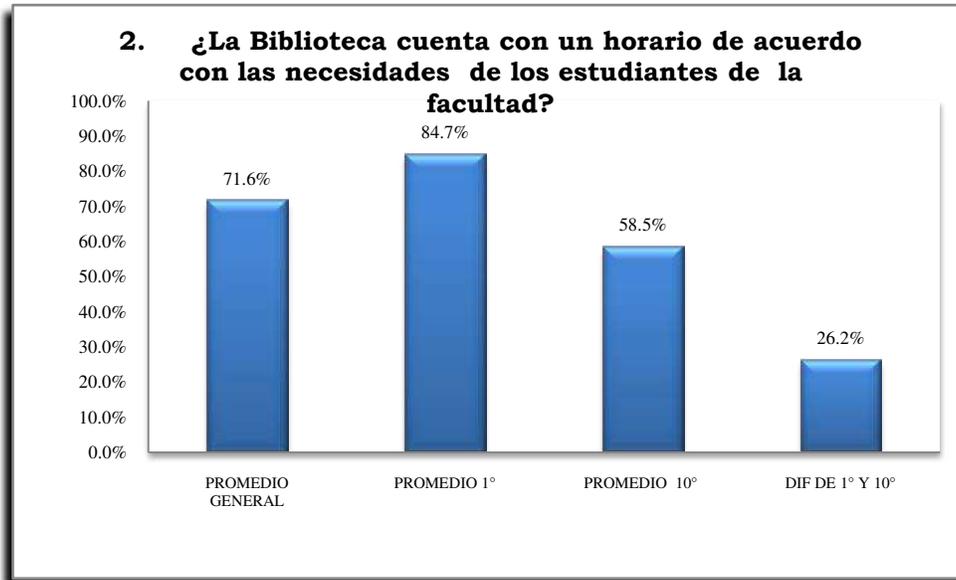
4.1 Sección I: Promedios por bloque de ítems de cada área y promedio general de bloque.

BIBLIOTECA

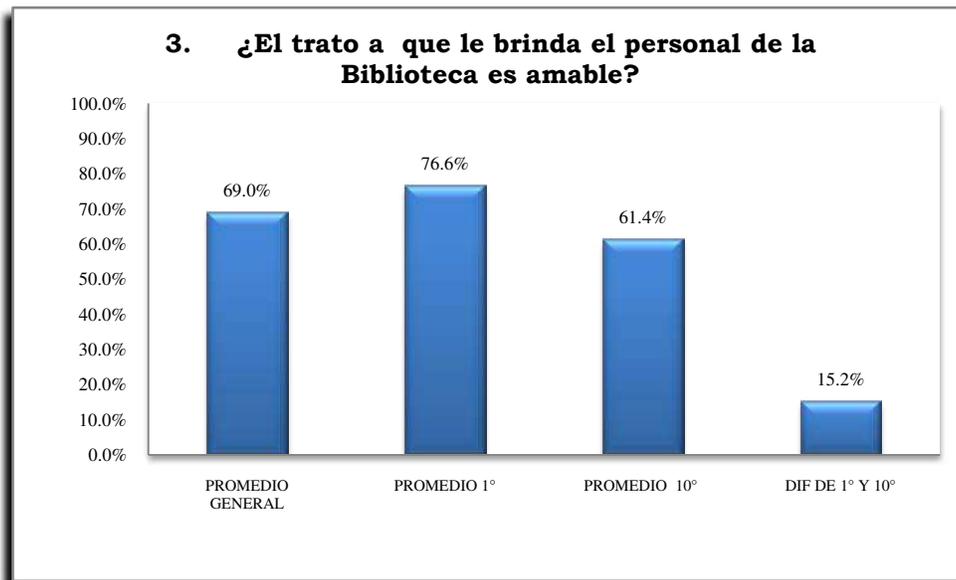
¿Los servicios prestados por la biblioteca proporcionan a los usuarios el material adecuado a sus necesidades académicas para que le permitan desarrollar el tipo de aprendizaje que le demandan?



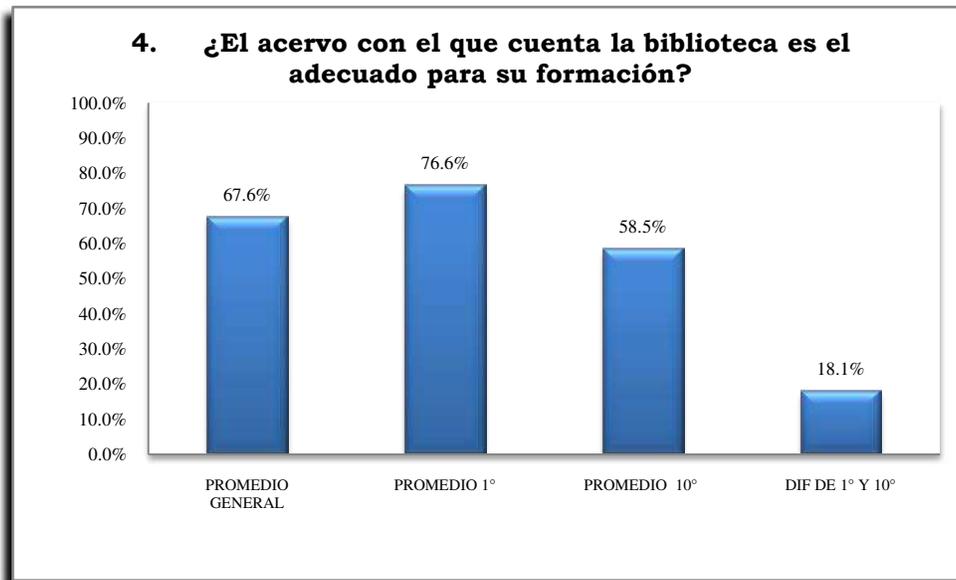
La gráfica nos da como resultados un 66.9% de promedio general de los cuales el 76.1% de promedio son de 1er semestre y el 57.6% de 10mo semestre con una diferencia del 18.6%.



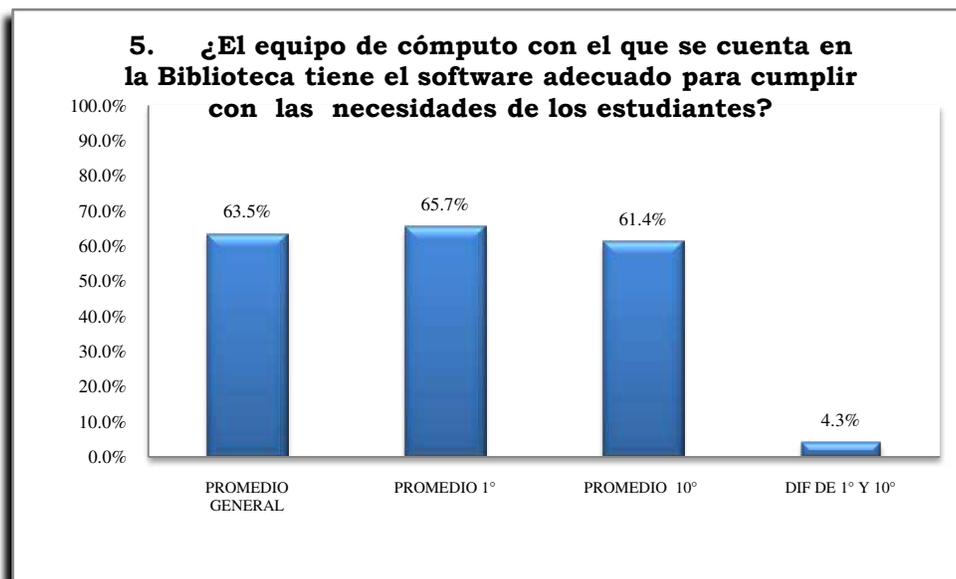
La gráfica nos da como resultados un 71.6% de promedio general de los cuales el 84.7% de promedio son de 1er semestre y el 58.5% de 10mo semestre con una diferencia del 26.2%.



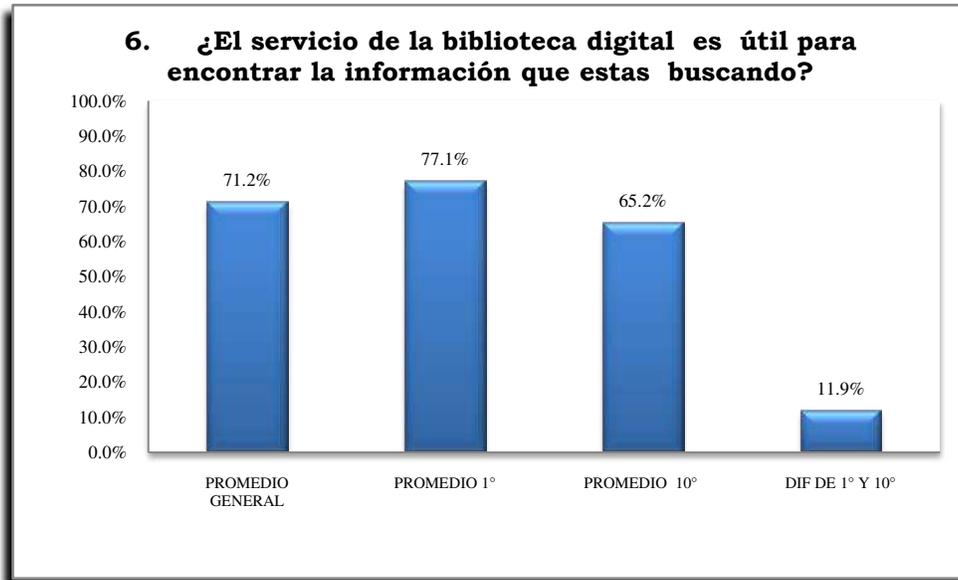
En la gráfica se muestra un 69% de promedio general del cual el 76.6% son de 1er semestre y un 61.4% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 15.2%.



En la gráfica se muestra un 67.6% de promedio general del cual el 76.6% son de 1er semestre y un 58.5% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 18.1%.

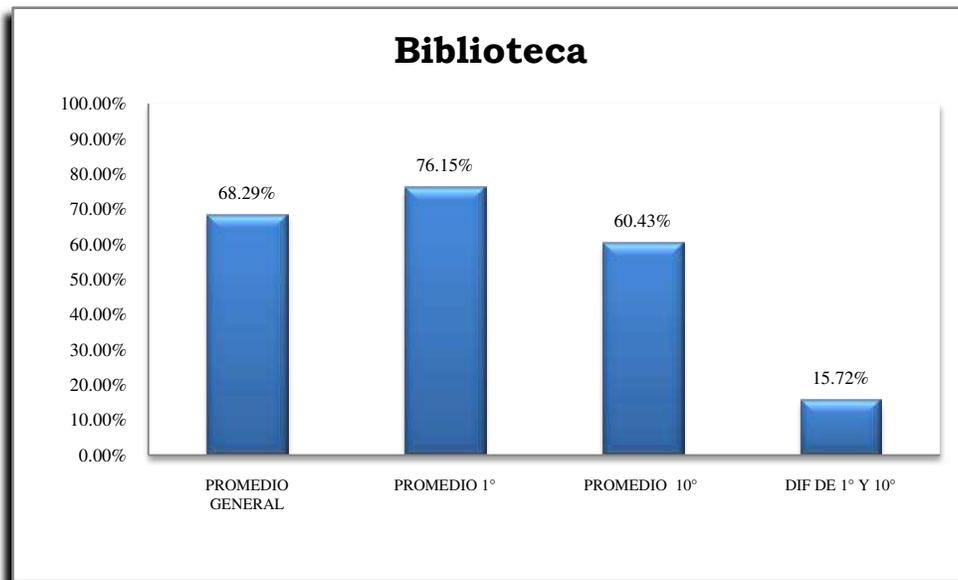


En la gráfica se muestra un 63.5% de promedio general el cual el 65.7% son de 1er semestre y el 61.4% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 4.3%.



En la gráfica se muestra un 71.2% de promedio general del cual el 77.1% son de 1er semestre y un 65.2% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 11.9%.

La siguiente gráfica muestra el promedio general por el bloque de ítems:



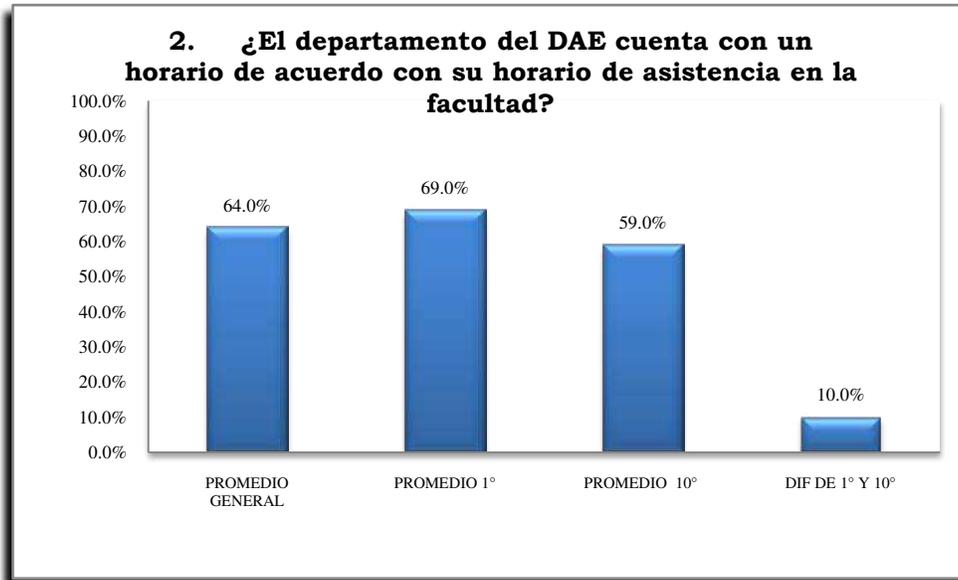
Los resultados fueron de promedio general del 68.29%, de los cuales el 76.15% es de los alumnos de 1er semestre y el 60.43% de los alumnos de 10mo semestre con una diferencia de promedios de 1er y 10mo semestre del 15.72%.

Departamento de Asuntos Estudiantiles (DAE)

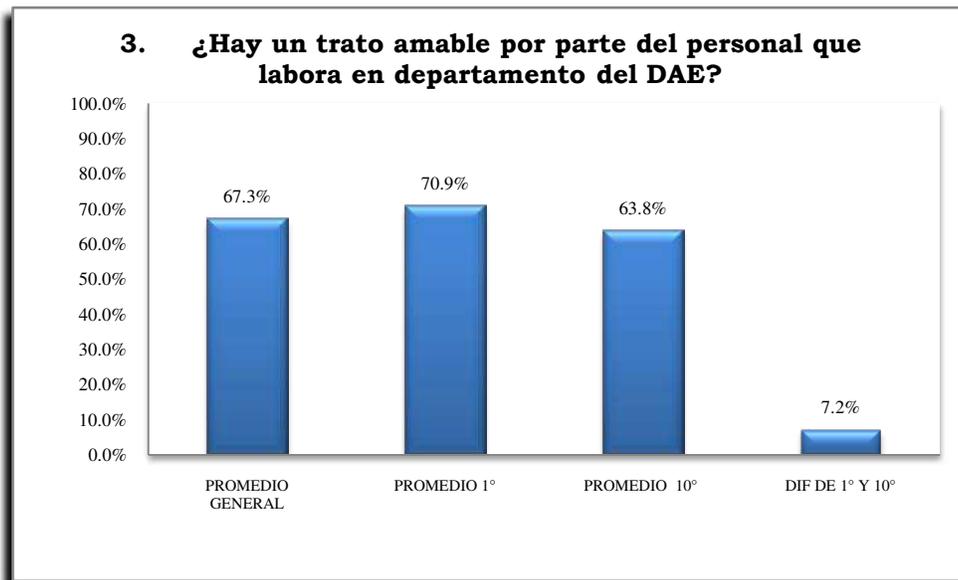
¿Los servicios del departamento de asuntos estudiantiles (DAE) contribuyen al fortalecimiento y la participación social universitaria de los alumnos?



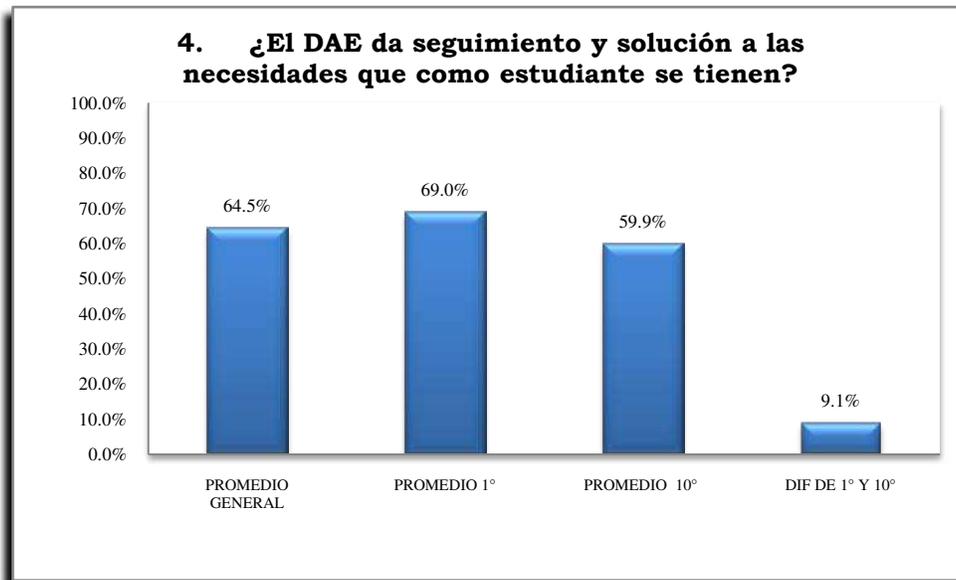
En la gráfica se muestra un 64.5% de promedio general del cual el 69.0% son de 1er semestre y un 59.9% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 9.1%.



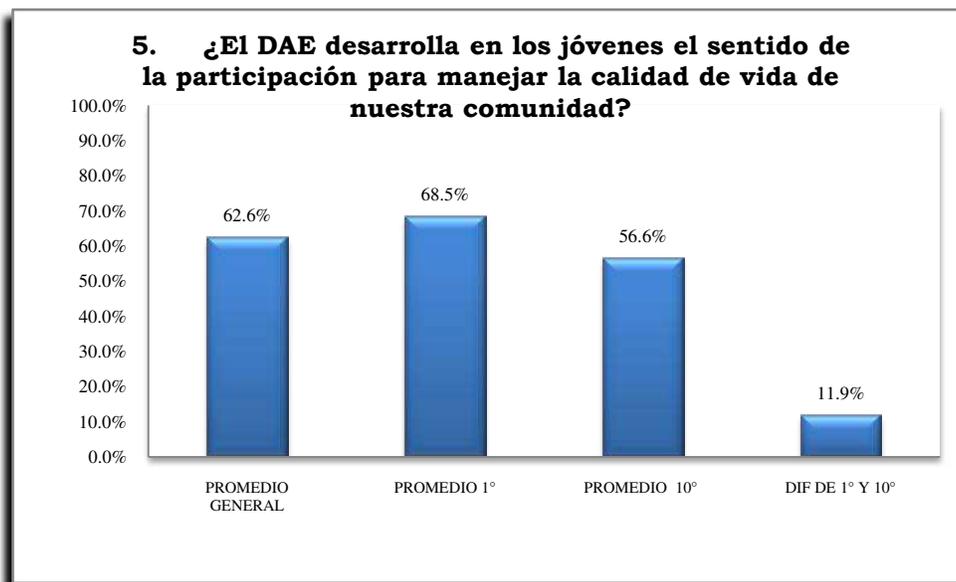
En la gráfica se muestra un 64.0% de promedio general del cual el 69.0% son de 1er semestre y un 59.0% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 10%.



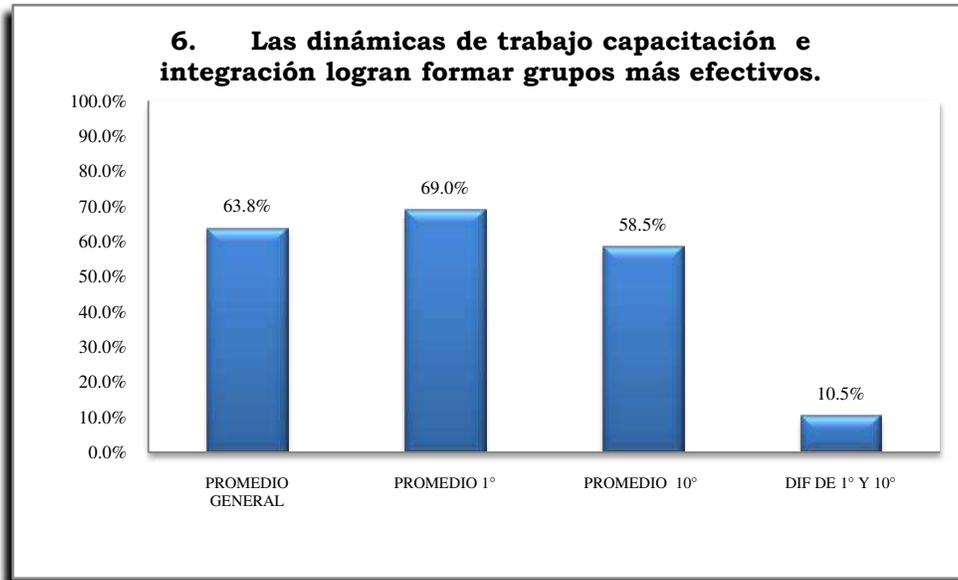
En la gráfica se muestra un 67.3% de promedio general del cual el 70.9% son de 1er semestre y un 63.8% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 7.2%.



En la gráfica se muestra un 64.5% de promedio general del cual el 69.0% son de 1er semestre y un 59.9% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 9.1%.

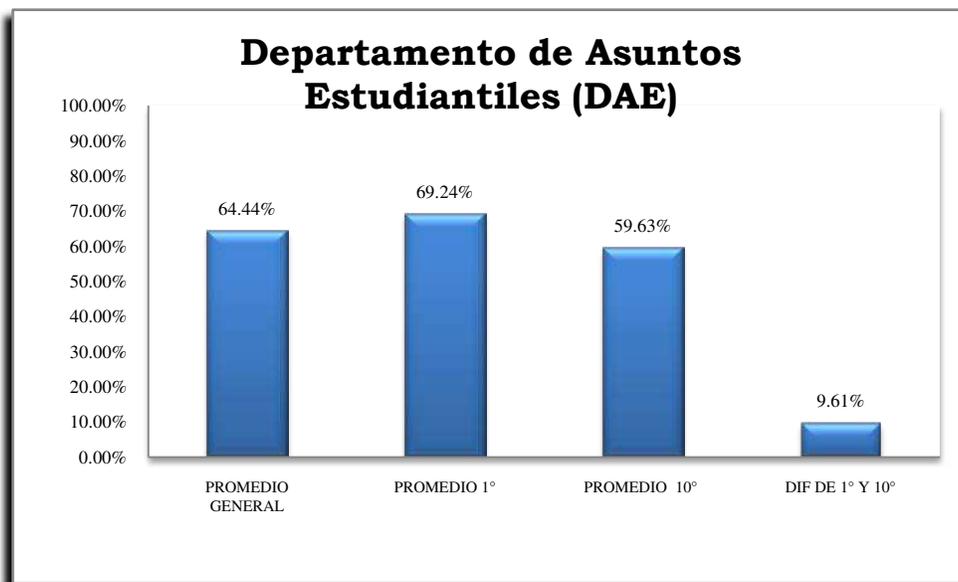


En la gráfica se muestra un 62.6% de promedio general del cual el 68.5% son de 1er semestre y un 56.6% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 11.9%.



En la gráfica se muestra un 63.8% de promedio general del cual el 69.0% son de 1er semestre y un 58.5% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 10.5%.

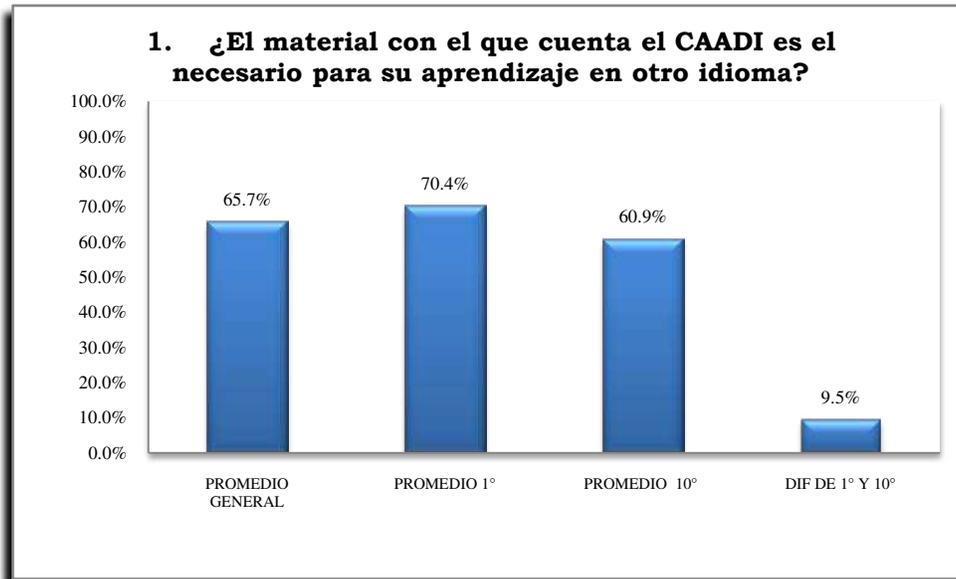
La siguiente gráfica muestra el promedio general por el bloque de ítems:



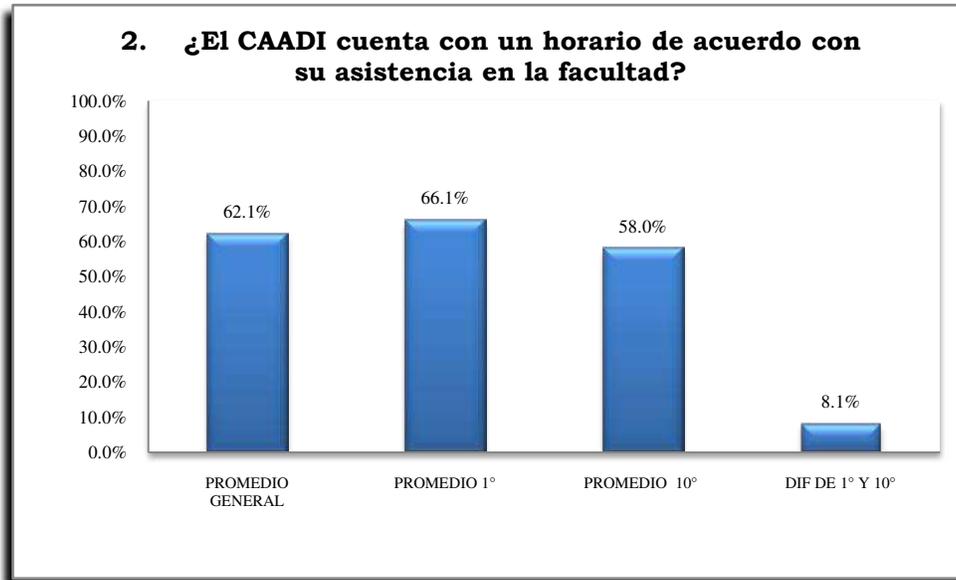
Los resultados fueron de promedio general del 64.44%, de los cuales el 69.24% es de los alumnos de 1er semestre y el 59.63% de los alumnos de 10mo semestre con una diferencia de promedios de 1er y 10mo semestre del 9.61%.

Centro de Autoaprendizaje de Inglés (CAADI)

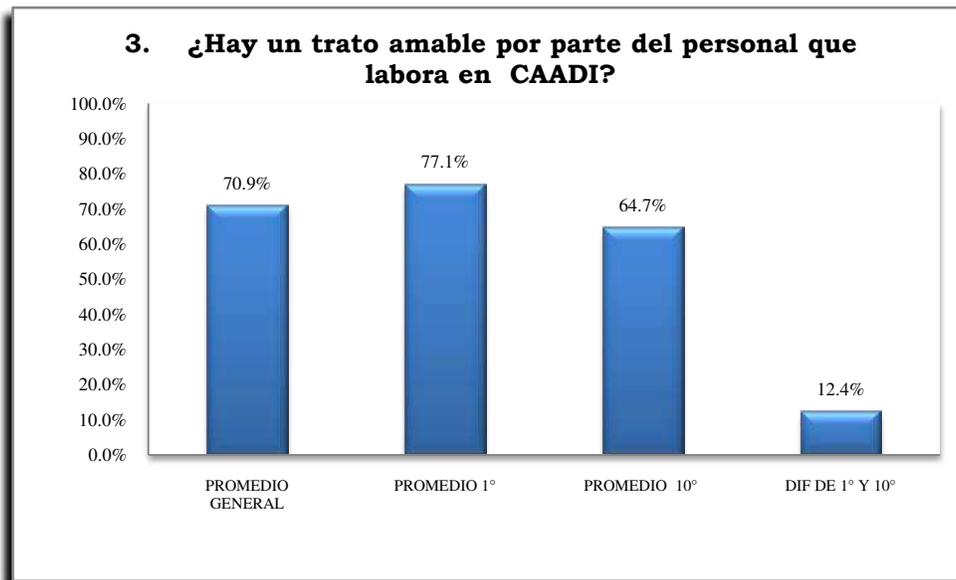
¿Los servicios del centro de autoaprendizaje de idiomas (CAADI) proporcionan a los alumnos la oportunidad de complementar su formación integral al estudiar idiomas?



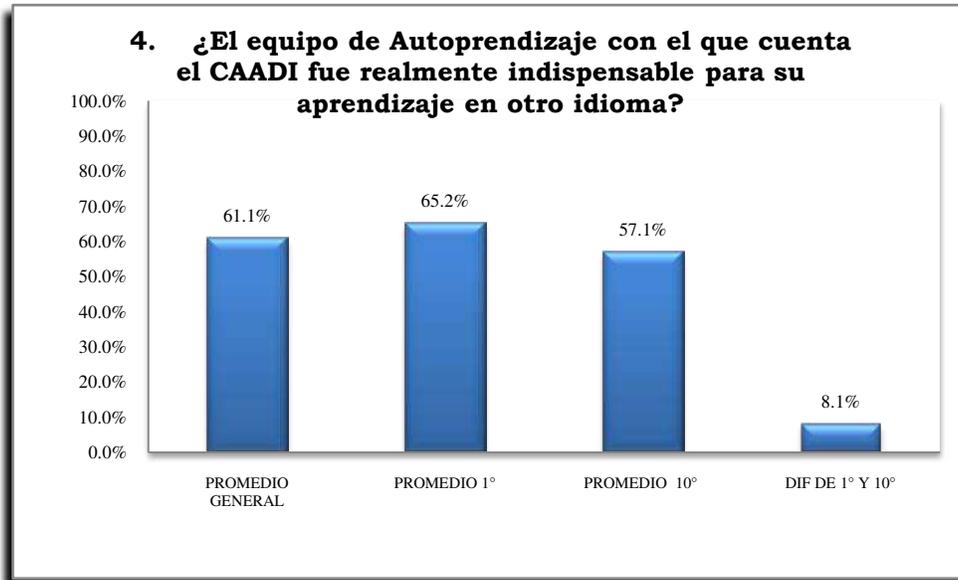
En la gráfica se muestra un 65.7% de promedio general del cual el 70.4% son de 1er semestre y un 58.5% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 9.5 %.



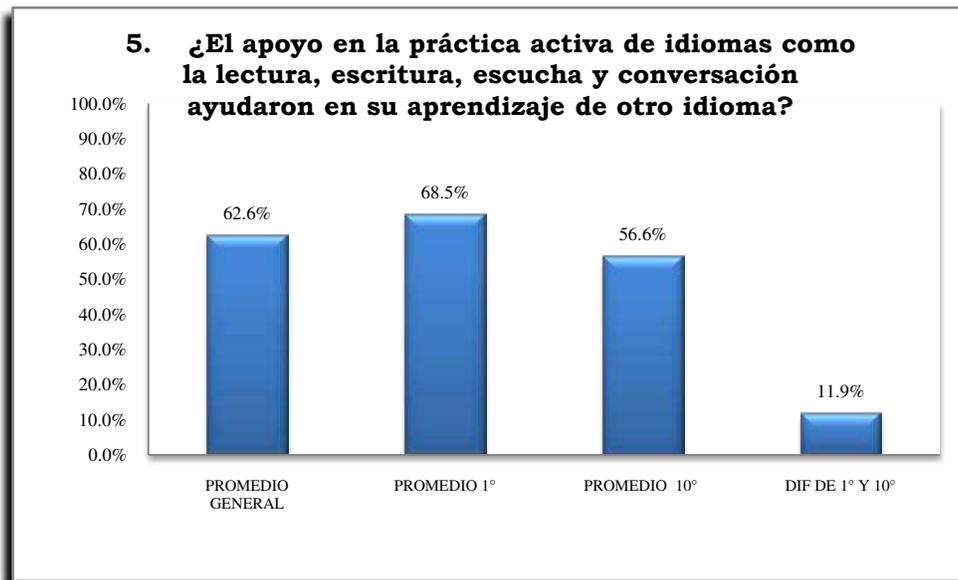
En la gráfica se muestra un 62.1% de promedio general del cual el 66.1% son de 1er semestre y un 58.0% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 8.1 %.



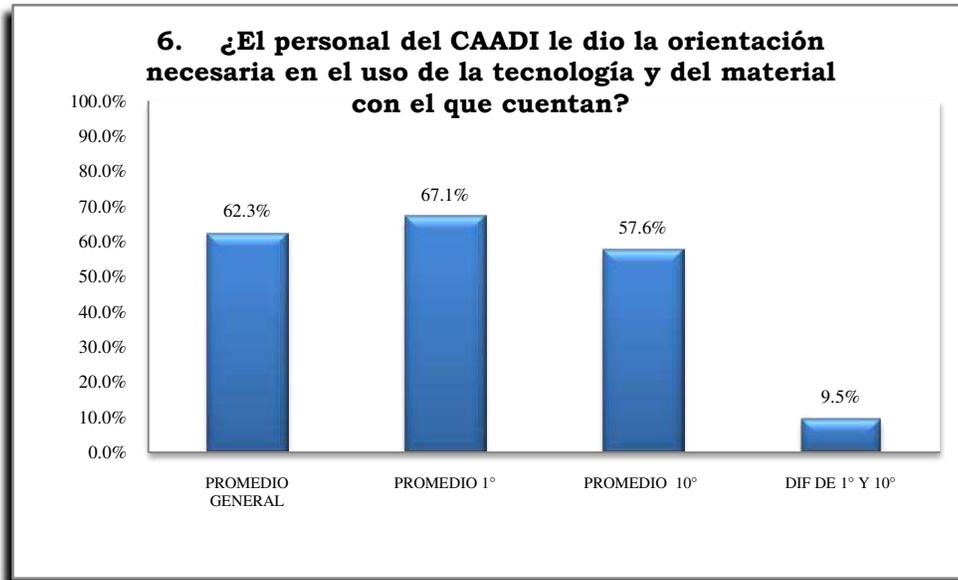
En la gráfica se muestra un 70.9% de promedio general del cual el 77.1% son de 1er semestre y un 64.7% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 12.4%.



En la gráfica se muestra un 61.1% de promedio general del cual el 65.2% son de 1er semestre y un 57.1% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 8.1%.

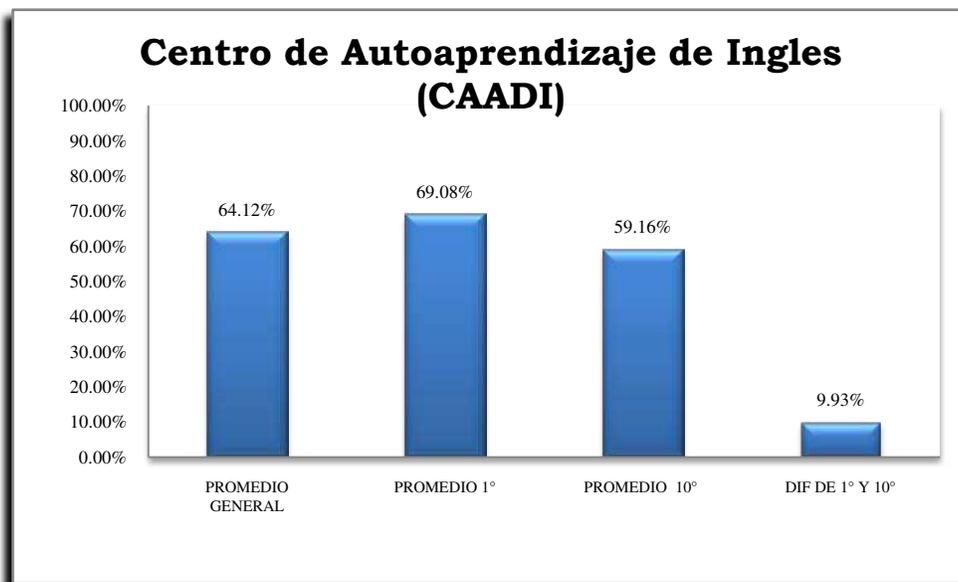


En la gráfica se muestra un 62.6% de promedio general del cual el 68.5% son de 1er semestre y un 56.6% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 11.9 %.



En la gráfica se muestra un 62.3% de promedio general del cual el 67.1% son de 1er semestre y un 57.6% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 9.5 %.

La siguiente gráfica muestra el promedio general por el bloque de ítems:



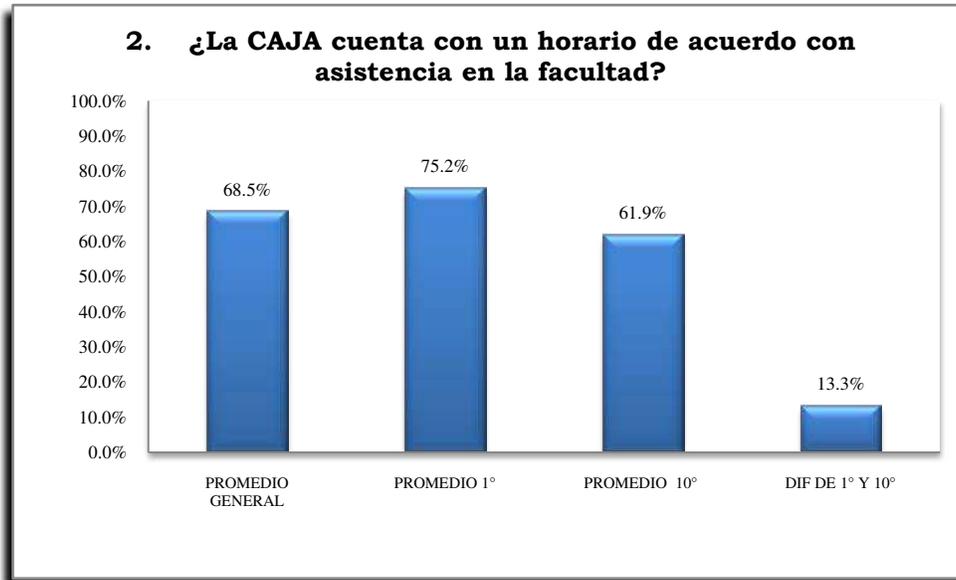
Los resultados fueron de promedio general del 64.12%, de los cuales el 69.08% es de los alumnos de 1er semestre y el 59.16% de los alumnos de 10mo semestre con una diferencia de promedios de 1er y 10mo semestre del 9.93%.

Caja

¿Los servicios de la *caja* facilitan a los alumnos sus trámites escolares administrativos?



En la gráfica se muestra un 75.9% de promedio general del cual el 78.1% son de 1er semestre y un 73.8% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 4.3 %.



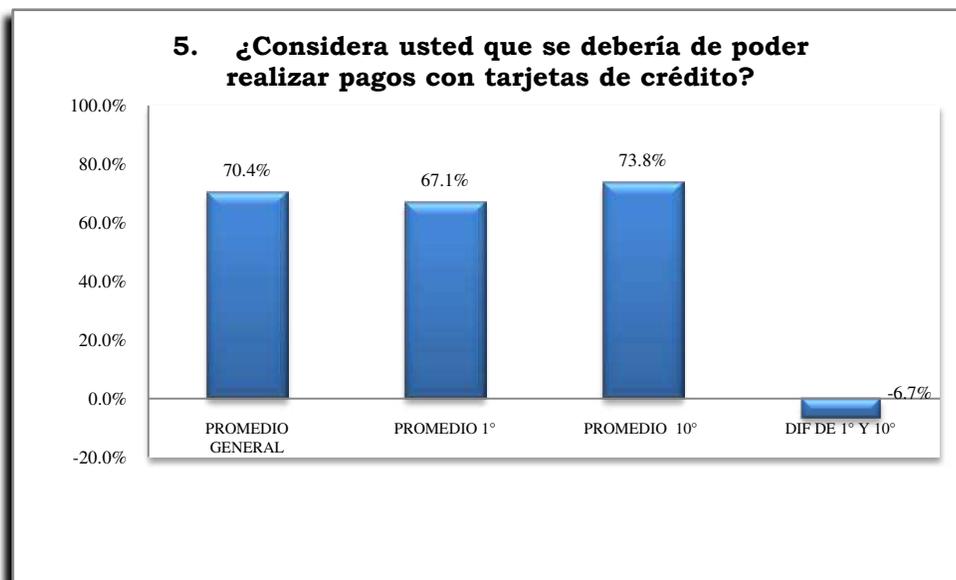
En la gráfica se muestra un 68.5% de promedio general del cual el 75.2% son de 1er semestre y un 61.9% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 13.3 %.



En la gráfica se muestra un 72.1% de promedio general del cual el 75.7% son de 1er semestre y un 68.5% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 7.1 %.



En la gráfica se muestra un 67.4% de promedio general del cual el 72.3% son de 1er semestre y un 62.3% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 10.1 %.

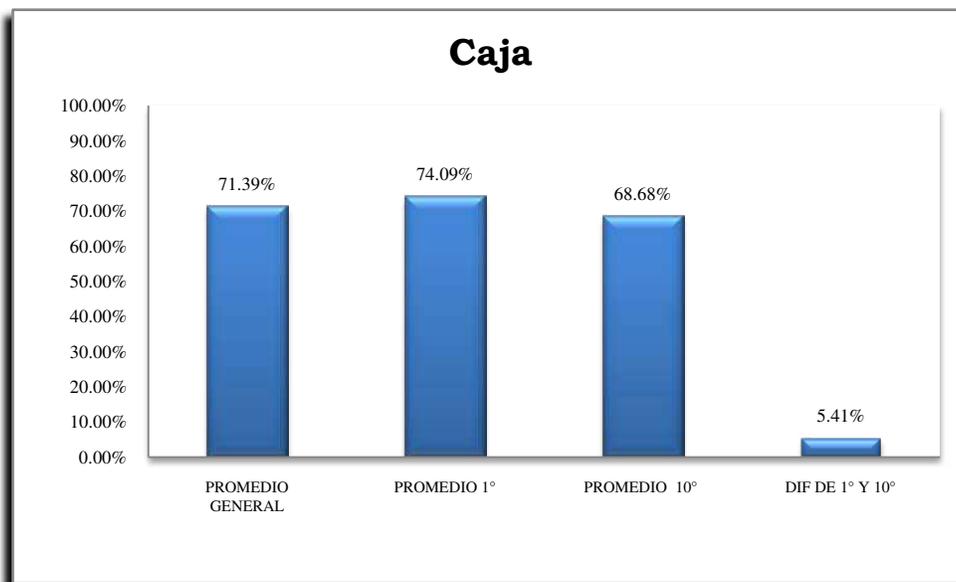


En la gráfica se muestra un 70.4% de promedio general del cual el 67.1% son de 1er semestre y un 73.8% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del -6.7 %.



En la gráfica se muestra un 74% de promedio general del cual el 76.2% son de 1er semestre y un 71.9% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 4.3 %.

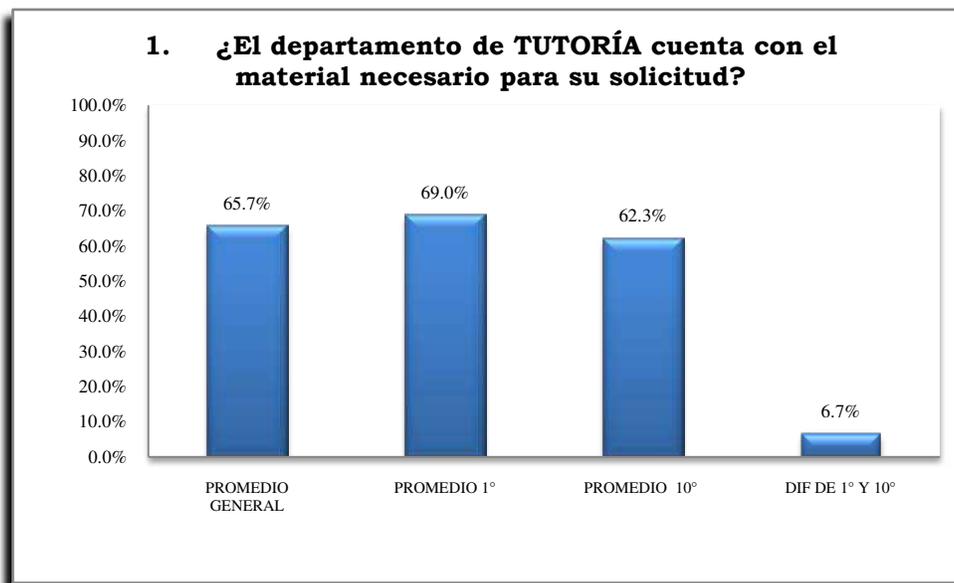
La siguiente gráfica muestra el promedio general por el bloque de ítems:



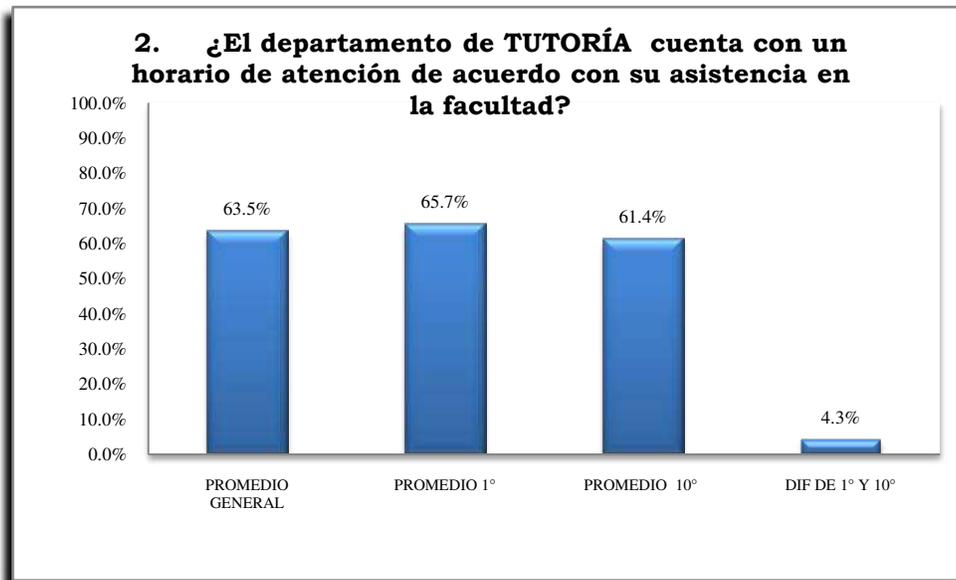
Los resultados fueron de promedio general de la caja del 71.39%, de los cuales el 74.09% es de los alumnos de 1er semestre y el 68.68% de los alumnos de 10mo semestre con una diferencia de promedios de 1er y 10mo semestre del 5.41%.

Tutorías

¿Los servicios del departamento de tutorías, contribuyen a mejorar el servicio educativo con apoyo y asesoría para su permanencia en la facultad y con su formación integral?



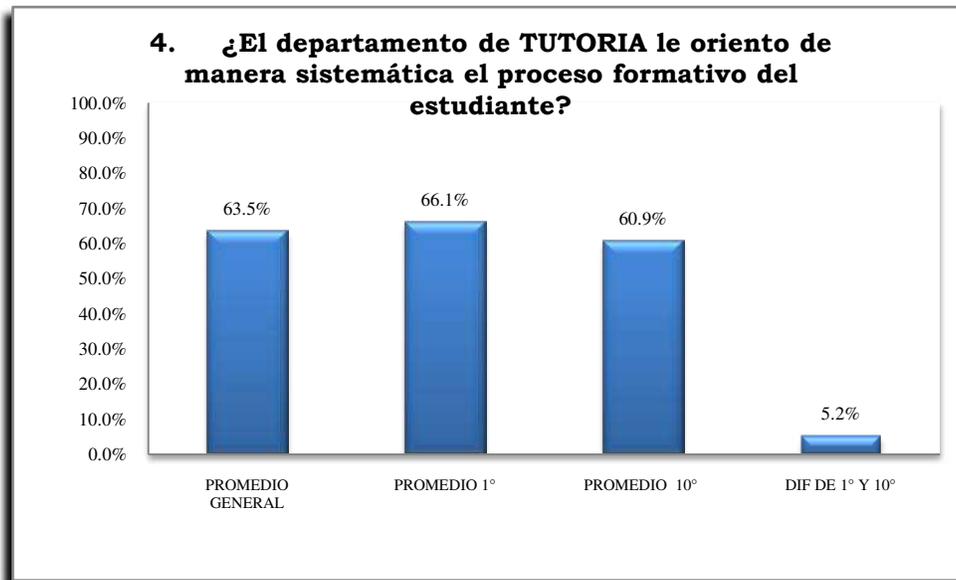
En la gráfica se muestra un 65.7% de promedio general del cual el 69.0% son de 1er semestre y un 62.3% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 6.7 %.



En la gráfica se muestra un 63.5% de promedio general del cual el 65.7% son de 1er semestre y un 61.4% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 4.3 %.



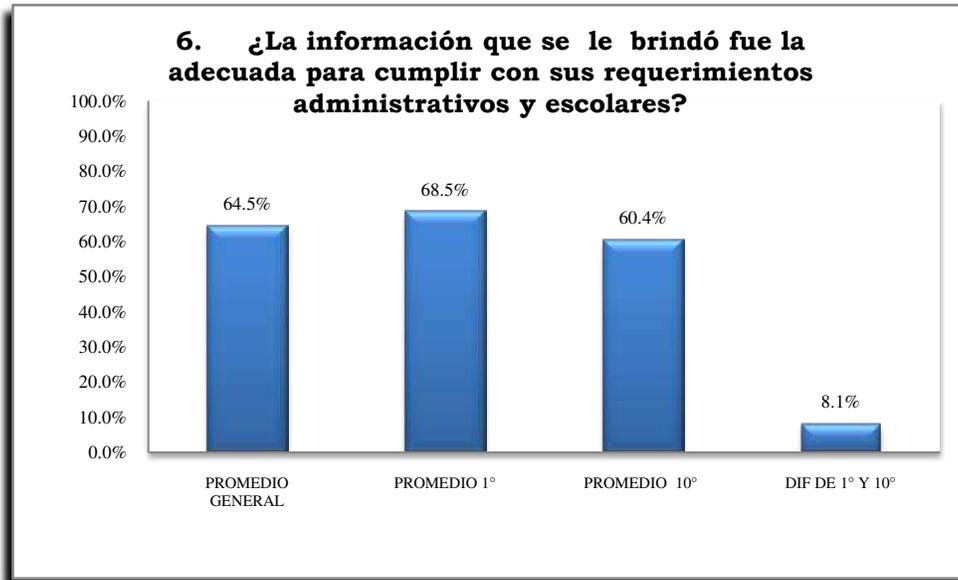
En la gráfica se muestra un 67.8% de promedio general del cual el 68.5% son de 1er semestre y un 67.1% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 1.4 %.



En la gráfica se muestra un 63.5% de promedio general del cual el 66.1% son de 1er semestre y un 60.9% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 5.2 %.

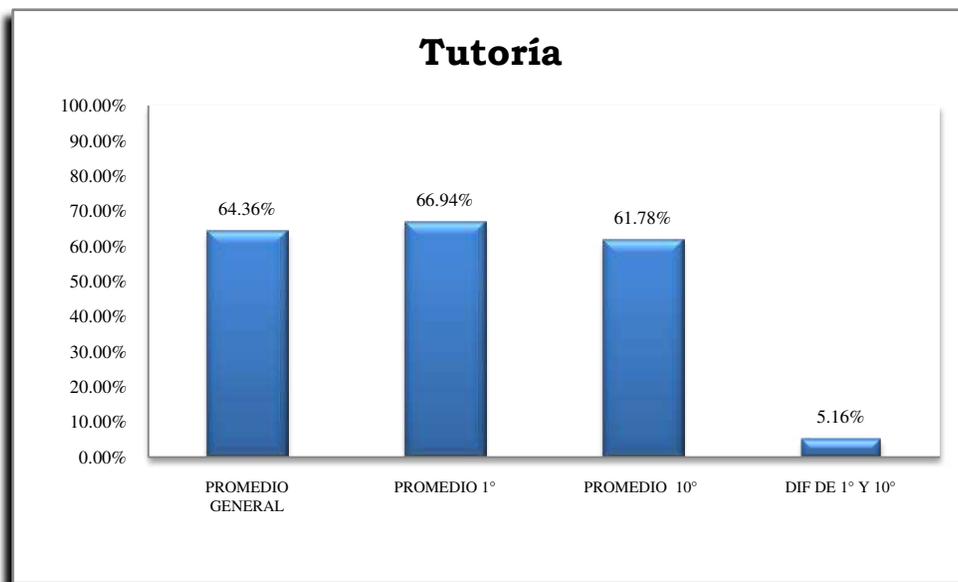


En la gráfica se muestra un 61.1% de promedio general del cual el 63.8% son de 1er semestre y un 58.5% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 5.2 %.



En la gráfica se muestra un 64.5% de promedio general del cual el 68.5% son de 1er semestre y un 60.4% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 8.1 %.

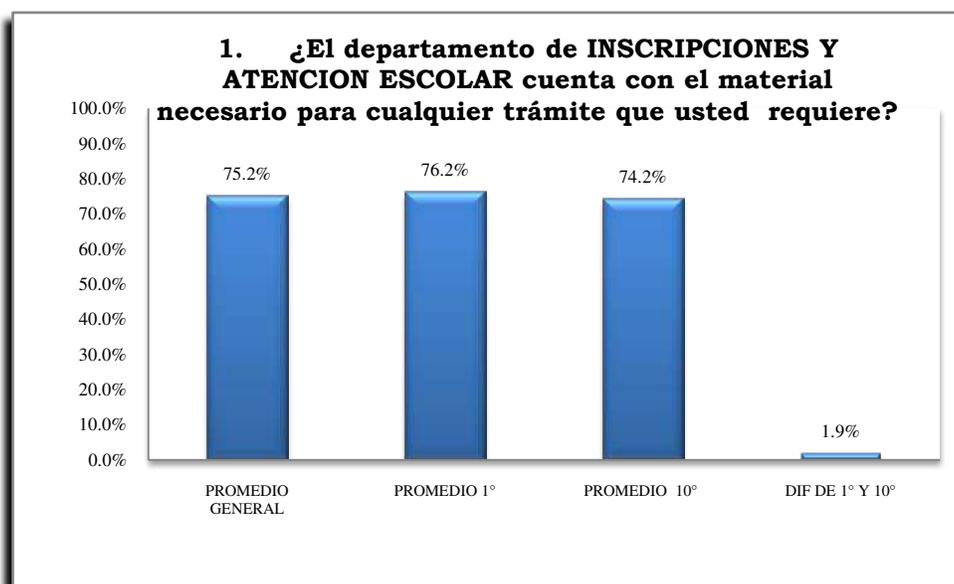
La siguiente gráfica muestra el promedio general por el bloque de ítems:



Los resultados fueron de promedio general de la del 64.36%, de los cuales el 66.94% es de los alumnos de 1er semestre y el 61.78% de los alumnos de 10mo semestre con una diferencia de promedios de 1er y 10mo semestre del 5.16%.

Inscripciones y atención escolar

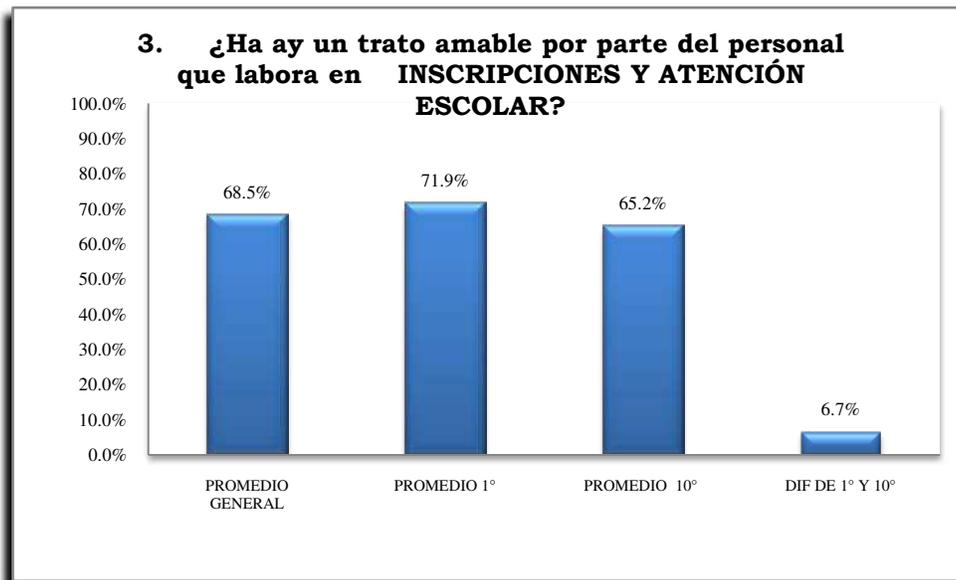
¿Los servicios del departamento de escolar y archivo facilitan a los alumnos cumplir con los requerimientos administrativos escolares?



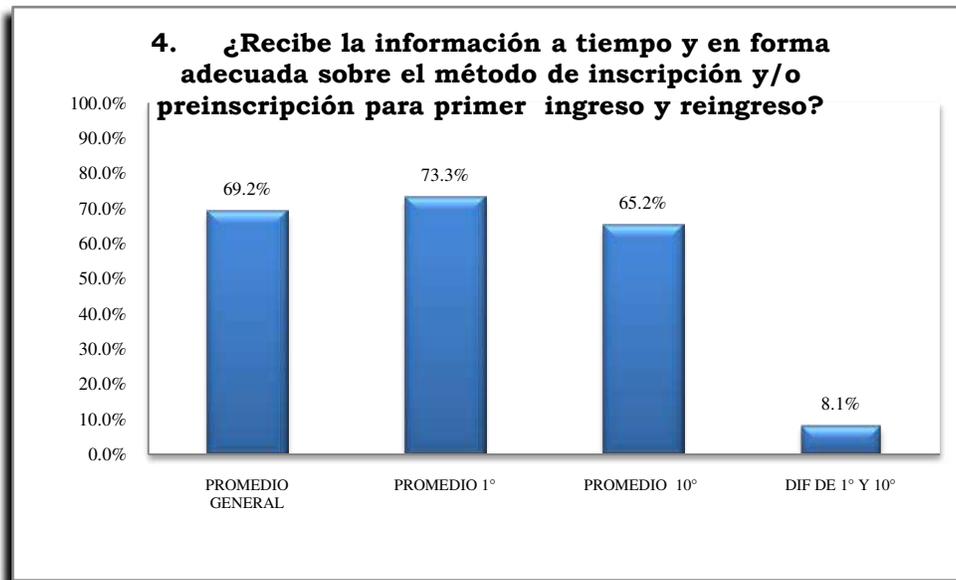
En la gráfica se muestra un 75.2% de promedio general del cual el 76.2% son de 1er semestre y un 74.2% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 1.9 %.



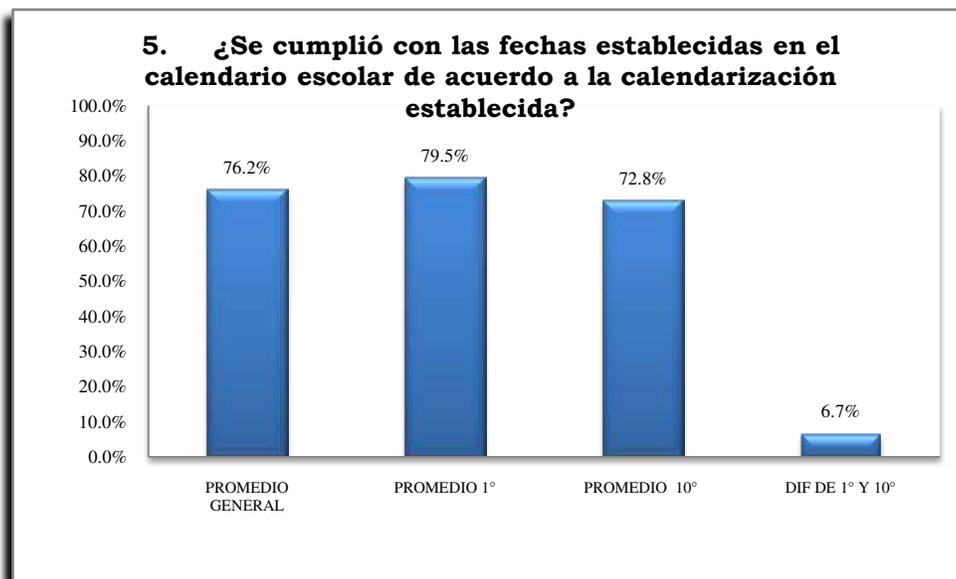
En la gráfica se muestra un 71.4% de promedio general del cual el 74.7% son de 1er semestre y un 68.1% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 6.7 %.



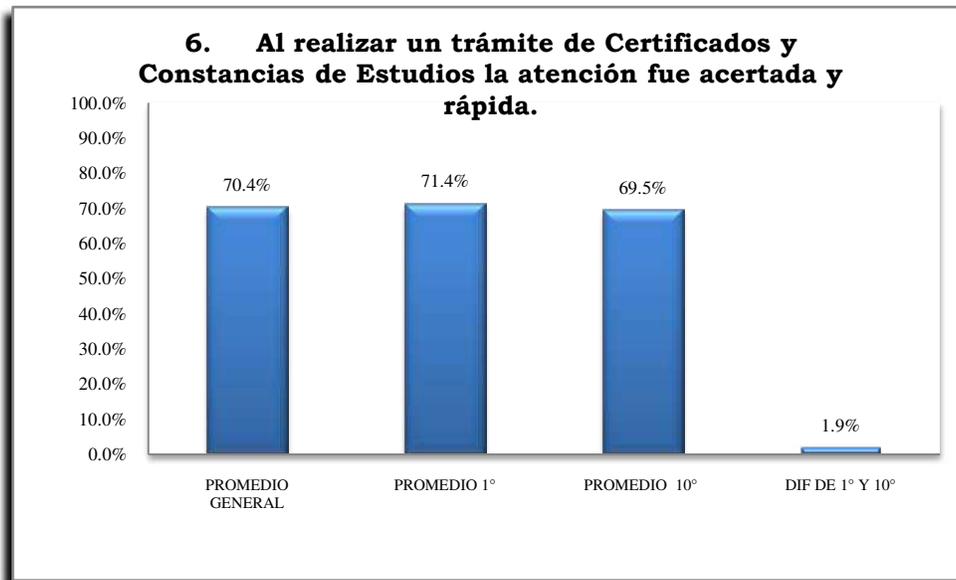
En la gráfica se muestra un 68.5% de promedio general del cual el 71.9% son de 1er semestre y un 65.2% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 6.7 %.



En la gráfica se muestra un 69.2% de promedio general del cual el 73.3% son de 1er semestre y un 65.2% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 8.1 %.

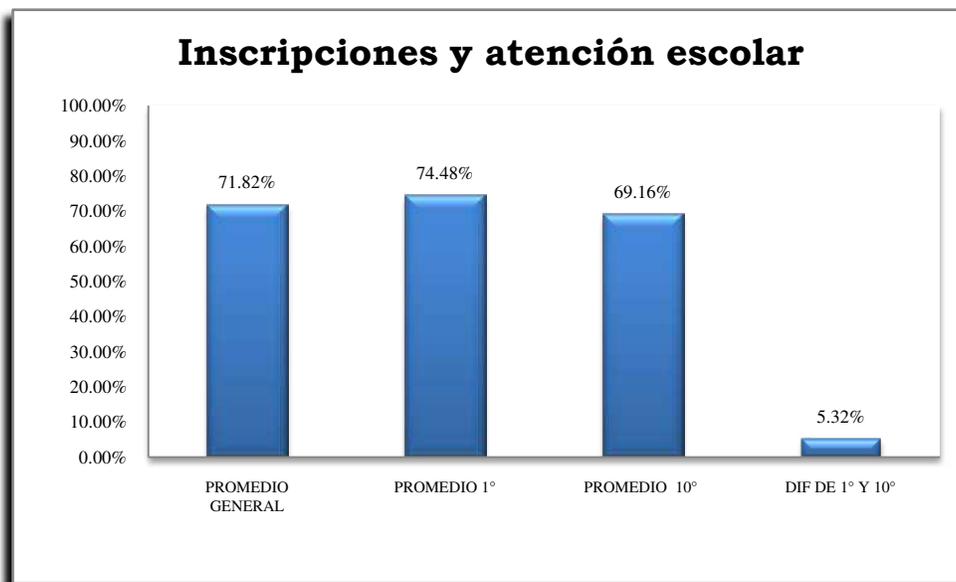


En la gráfica se muestra un 76.2% de promedio general del cual el 79.5% son de 1er semestre y un 72.8% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 6.7 %.



En la gráfica se muestra un 70.4% de promedio general del cual el 71.4% son de 1er semestre y un 69.5% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 1.9%.

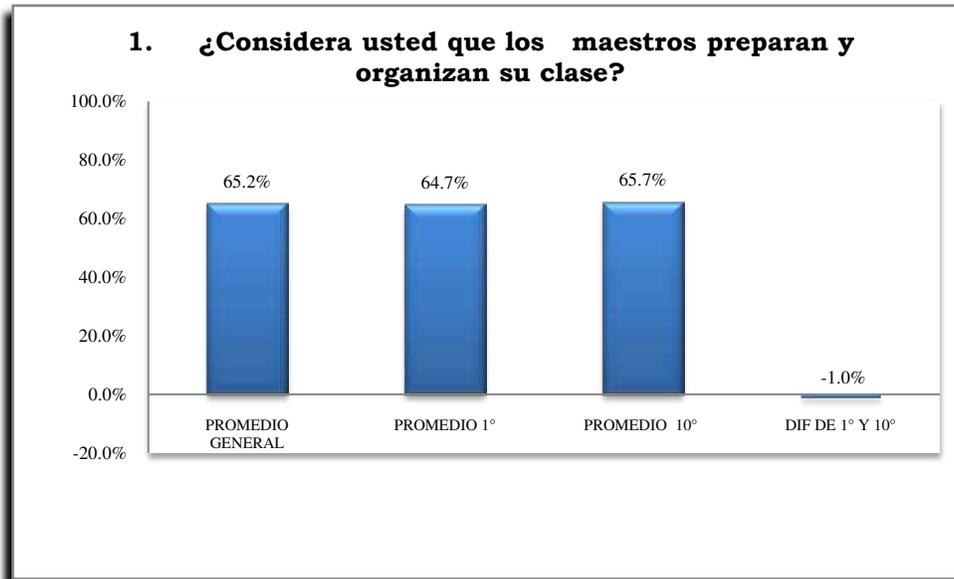
La siguiente gráfica muestra el promedio general por el bloque de ítems:



Los resultados fueron de promedio general del 71.82%, de los cuales el 74.48% es de los alumnos de 1er semestre y el 69.16% de los alumnos de 10mo semestre con una diferencia de promedios de 1er y 10mo semestre del 5.32%.

Impartición de clases

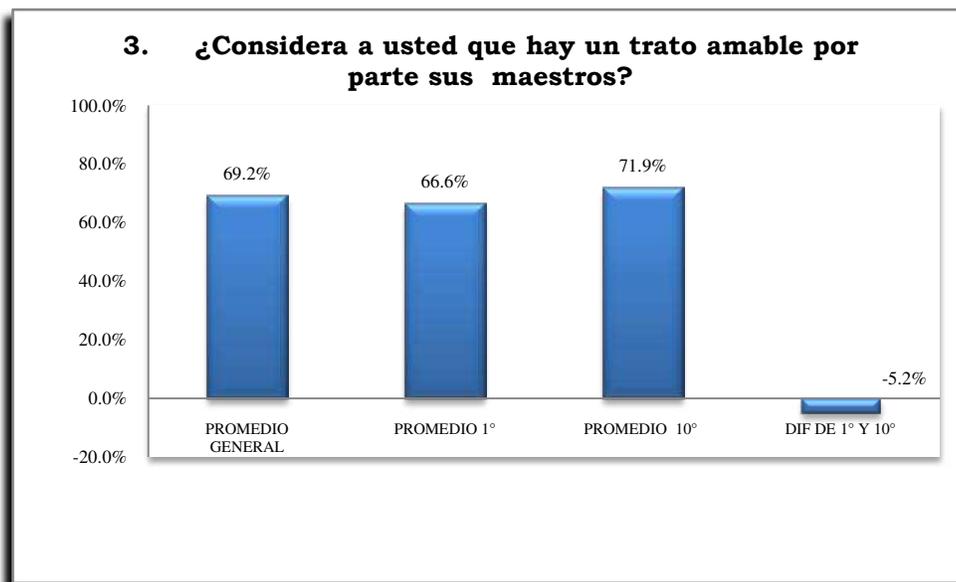
¿El alcance del sistema de calidad del ISO 9001:2008 en el proceso educativo se refleja la contribución de los maestros de la facultad, a la formación educativa de los alumnos?



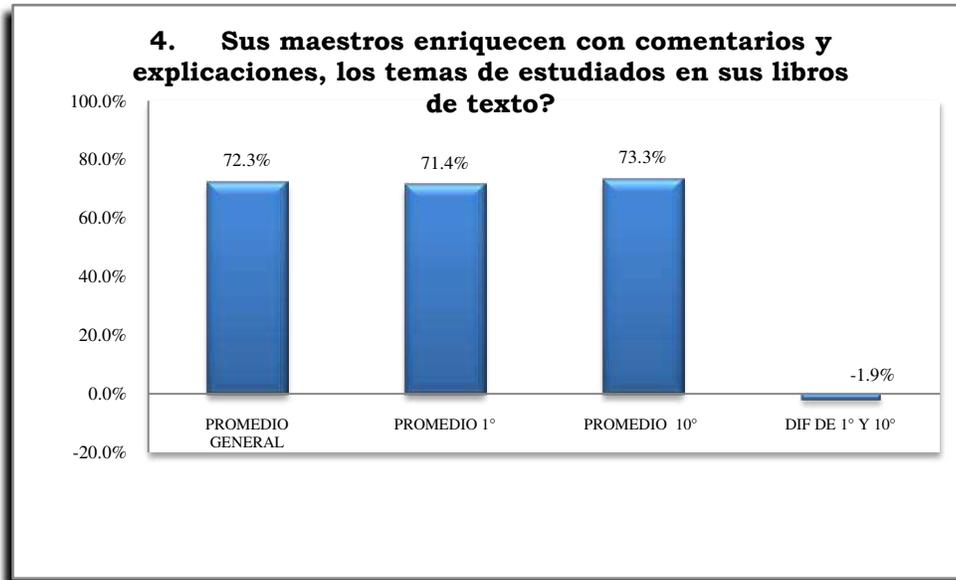
En la gráfica se muestra un 65.2% de promedio general del cual el 64.7% son de 1er semestre y un 65.7% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del -1.0%.



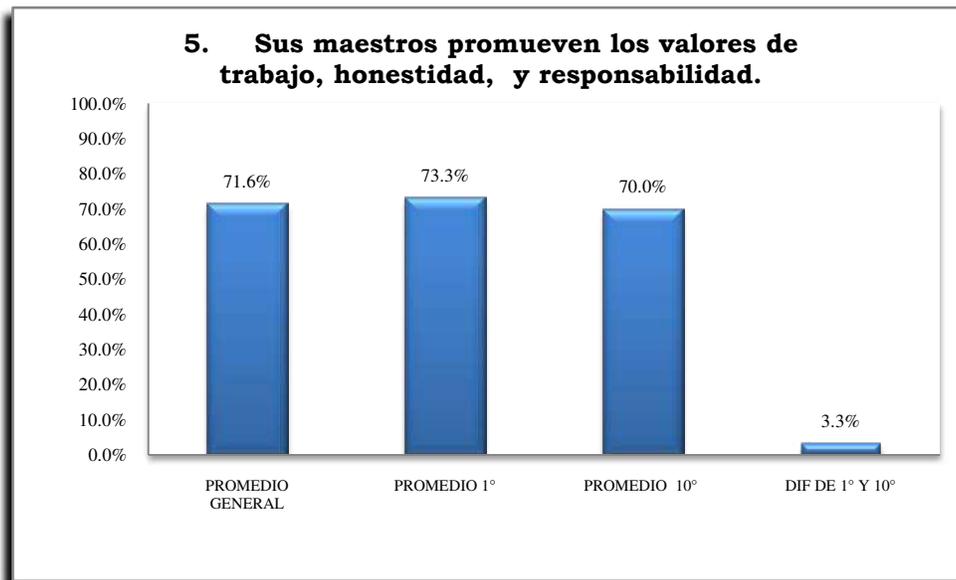
En la gráfica se muestra un 57.1% de promedio general del cual el 60.9% son de 1er semestre y un 53.3% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 7.6 %.



En la gráfica se muestra un 69.2% de promedio general del cual el 66.6% son de 1er semestre y un 71.9% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del -5.2%.



En la gráfica se muestra un 72.3% de promedio general del cual el 71.4% son de 1er semestre y un 73.3% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del -1.9 %.

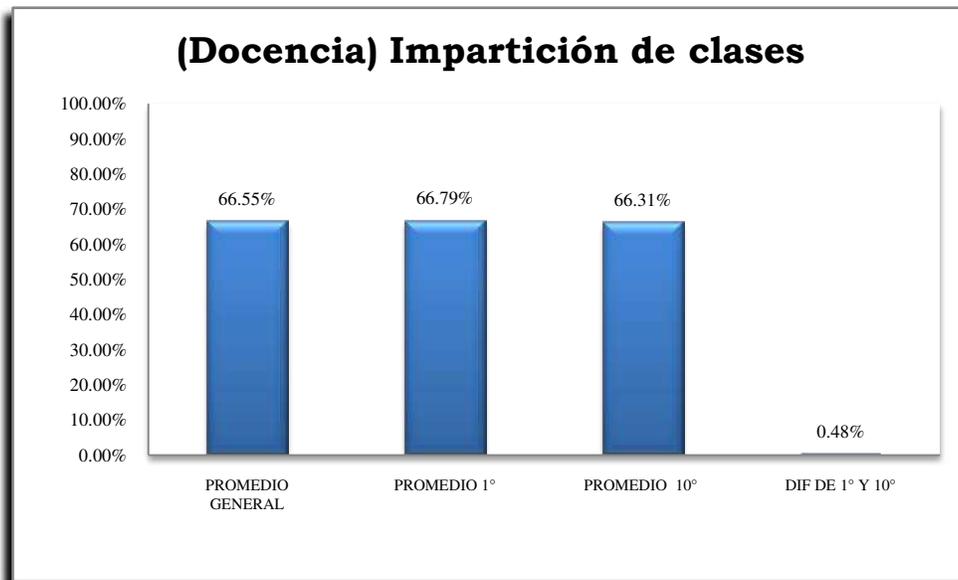


En la gráfica se muestra un 71.6% de promedio general del cual el 73.3% son de 1er semestre y un 70.0% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 3.3%.



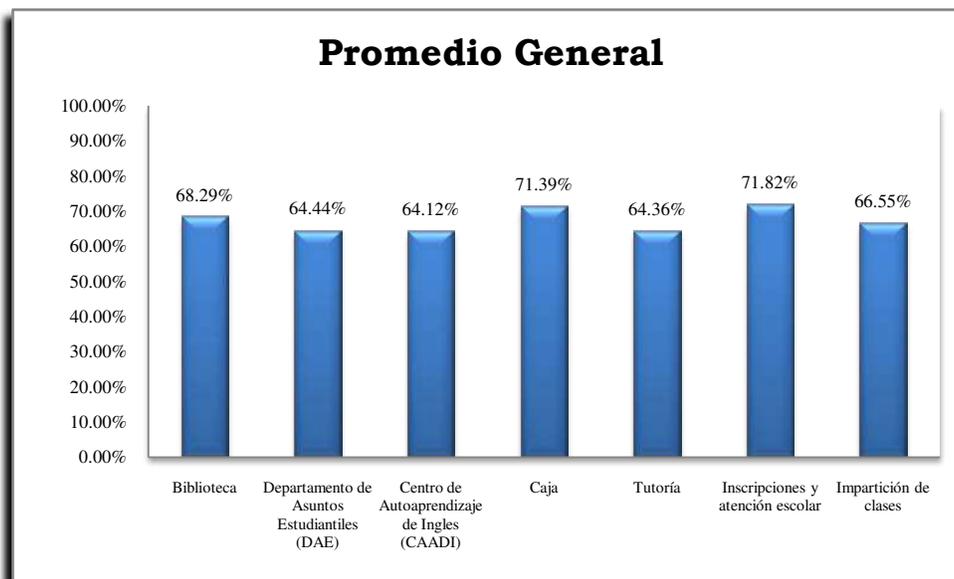
En la gráfica se muestra un 63.8% de promedio general del cual el 63.8% son de 1er semestre y un 63.8% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 0.0 %.

La siguiente gráfica muestra el promedio general por el bloque de ítems:



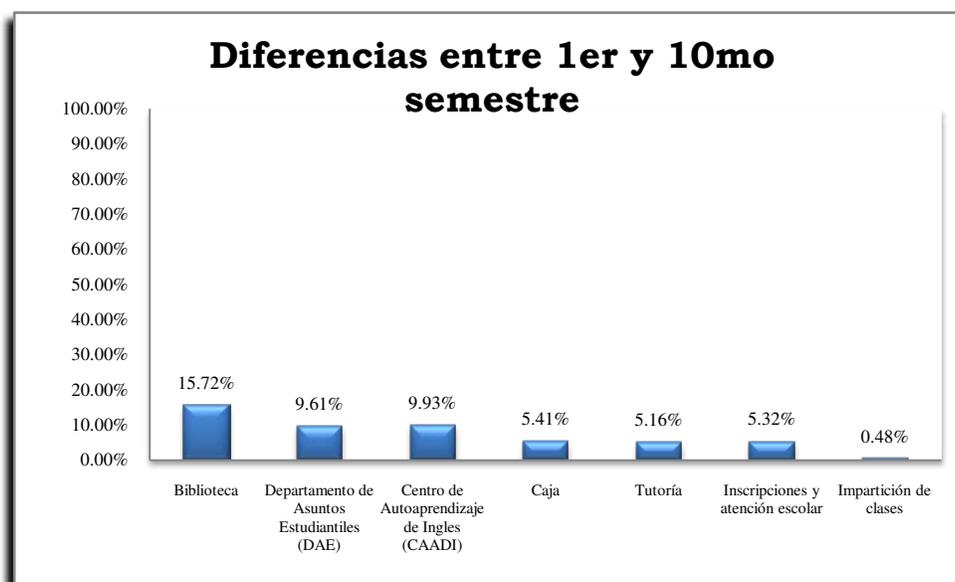
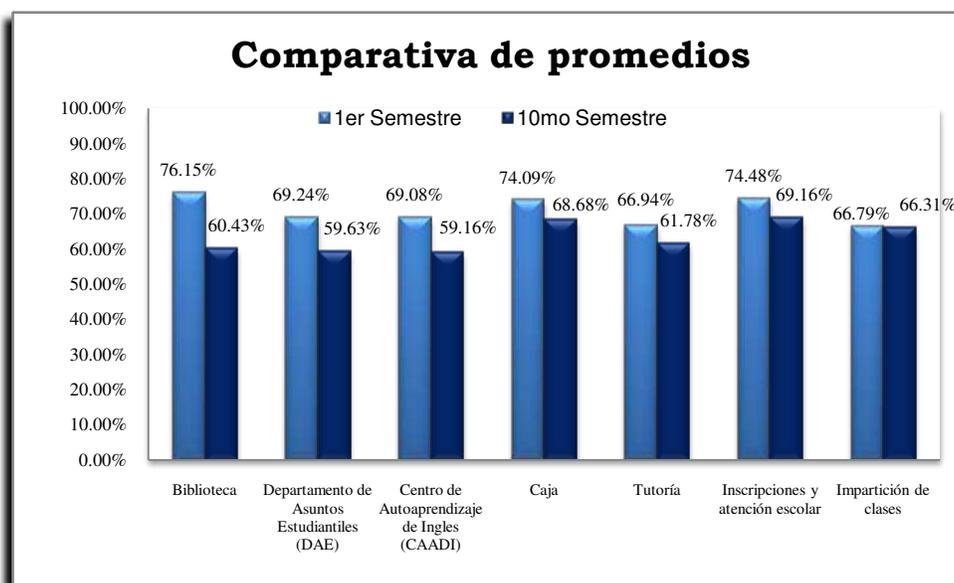
Los resultados fueron de promedio general del 66.55%, de los cuales el 66.79% es de los alumnos de 1er semestre y el 66.31% de los alumnos de 10mo semestre con una diferencia de promedios de 1er y 10mo semestre del 0.48%.

Gráfica por promedio general



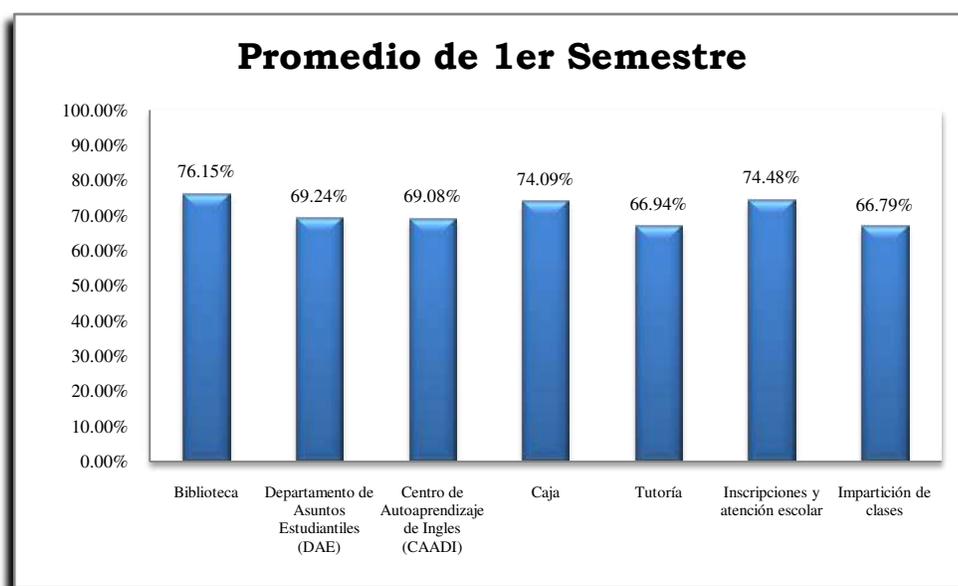
En esta gráfica se observa un promedio general por área, donde el promedio más alto es de 71.82% que corresponde a inscripciones y atención escolar; siguiendo así el 71.39% de la caja, 68.29% Biblioteca, 66.55% impartición de clases, 64.44% DAE, 64.36% Tutoría y el del promedio más bajo de 64.12% el CAADI.

En las siguientes gráficas se observa una comparativa del promedio de los resultados de las encuestas aplicadas en primero y décimo semestre: la primera gráfica presentada muestra los resultados de cada una de las áreas por promedios tanto de primer semestre como décimo semestre, la segunda gráfica nos muestra la diferencia de cada uno de los dos semestres encuestadas por promedios.

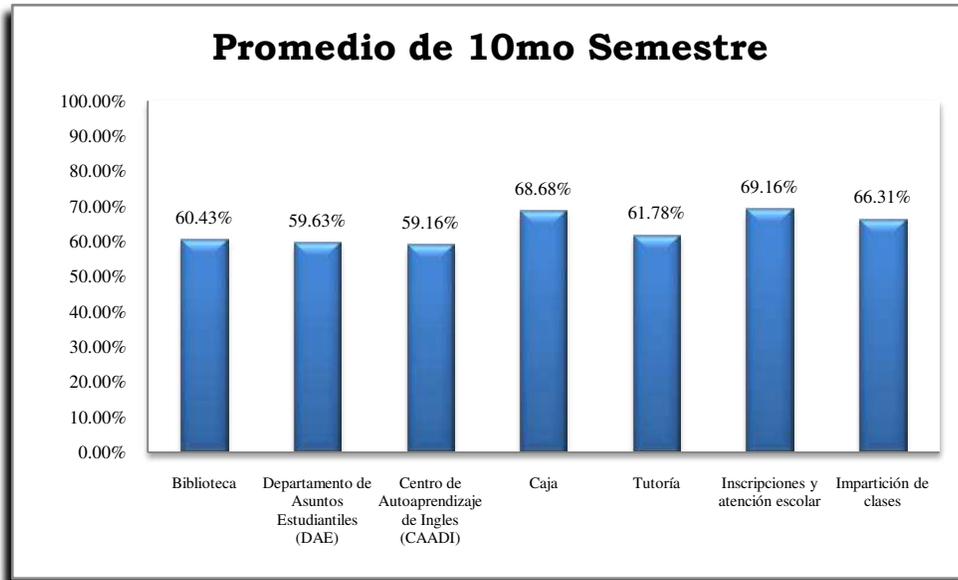


En las gráficas anteriores se muestra que el área con mayor diferencia de promedio es la biblioteca con un 15.72%, seguido por el CAADI con un 9.93%, el DAE con 9.61%, la caja con el 5.41%, área de inscripciones y atención escolar con 5.32%, tutoría con 5.16% y el de menor diferencia es impartición de clases con 0.48%.

Las siguientes gráficas nos muestran los promedios en general de primero y décimo semestres por cada una de las áreas evaluadas:



En esta gráfica se muestra que para los alumnos de 1er semestre el área que mayor promedio obtuvo es el de la Biblioteca con un 76.15% y el de menor es el del Centro de Autoaprendizaje de Ingles (CAADI).



La gráfica muestra que para los alumnos de 10mo semestre el área que mayor promedio es el área de inscripciones y atención escolar con un 69.16% y el de menor promedio es el Centro de Autoaprendizaje de Ingles (CAADI) con un 59.16%.

4.2 Sección I: Interpretación de Promedios por bloque de ítems de cada área y promedio general de bloque.

A continuación se realiza la interpretación de los resultados obtenidos por cada una de las áreas o departamentos:

Biblioteca

En relación a los resultados de la investigación, se proyecta que existe un promedio general de los servicios que presta la biblioteca de un 68.29% en las coincidencia de los alumnos de primero y décimo semestre, en cuanto a la percepción de estos servicios. Los alumnos de décimo semestre tienen una opinión más baja que los alumnos de primer semestre con una diferencia del 15.72%.

En lo que se refiere a los siguientes ítems de la biblioteca, el de mayor diferencia en los promedios, se relaciona con el horario del servicio que presta a los alumnos, de acuerdo con sus necesidades académicas y que proyecta una diferencia del 26.2%. Los alumnos de primer semestre opinan que el horario es adecuado en un 84.7% y los de décimo semestre proyectan un 57.6%.

En relación al ítem de material bibliográfico de acuerdo a su adecuación y actualización, nos encontramos una diferencia del 18.6%, los alumnos de primer semestre opinaban en un 76.1% y los de décimo semestre es del 57.6%.

En cuanto a la relación del ítem que especifica si el acervo bibliográfico es adecuado a su formación profesional nos encontramos con una diferencia del 18.1% del cual el 76.6% son de 1er semestre y un 58.5% de los alumnos de 10mo semestre.

En referencia con el trato que brinda el personal de la biblioteca, se proyecta que se una diferencia del 15.2% del cual el 76.6% son de 1er semestre y un 61.4% de los alumnos de 10mo semestre, con una diferencia del 15.2%.

De acuerdo con el ítem que se refiere a si el servicio de la biblioteca digital es útil para encontrar la información que están buscando nos proyecta una diferencia del 11.9% del cual el 77.1% son de 1er semestre y un 65.2% de los alumnos de 10mo semestre.

En cuanto a la percepción de los alumnos en relación al equipo de cómputo y al software que se tiene para cumplir con sus necesidades académicas nos muestra una diferencia del 4.3%, del cual el 65.7% son de 1er semestre y el 61.4% de los alumnos de 10mo semestre.

Es importante mencionar que de todos los ítems relacionados con la biblioteca, el de mayor coincidencia entre los dos grupos estudiantiles es el relacionado con el equipo de cómputo.

Departamento de asuntos estudiantiles (DAE)

En relación a los resultados de la investigación, se proyecta que existe un promedio general de los servicios que presta el DAE de un 64.44% en las coincidencia de los alumnos de primero y décimo semestre, en cuanto a la percepción de estos servicios. Los alumnos de décimo semestre tienen una opinión más baja que los alumnos de primer semestre con una diferencia del 9.61%.

En lo que se refiere a los siguientes ítems del DAE, el de mayor diferencia en los promedios, se relaciona el desarrollo en los jóvenes el sentido de la participación para manejar la calidad de vida y que proyecta una diferencia del 11.9%. Los alumnos de primer semestre opinan que el horario es adecuado en un 68.5% y los de décimo semestre, proyectan un 56.6%.

En relación al ítem de donde se cuestiona si las dinámicas de trabajo capacitación e integración logran formar grupos efectivos, nos encontramos una diferencia del 10.5%, los alumnos de primer semestre opinaban en un 69.0% y los de décimo semestre es del 58.5%.

En referencia con el horario de acuerdo con su horario de asistencia en la facultad, se proyecta una diferencia del 10% del cual el 69.0% son de 1er semestre y un 59.0% de los alumnos de 10mo semestre.

En relación al ítem de donde se cuestiona si el departamento da seguimiento y solución a las necesidades se tienen, nos encontramos una diferencia del 9.1, los alumnos de primer semestre opinaban en un 69.0% y los de décimo semestre es del 59.9%.

Al igual que el ítem anterior cuando se les cuestiono a los alumnos si la información que el departamento proporciona a los alumnos y maestros está actualizada obtuvo una diferencia del 9.1%, los alumnos de primer semestre opinaban en un 69.0% y los de décimo semestre con un 59.9%.

En cuanto a el trato amable por parte del personal que labora en el departamento del DAE nos muestra una diferencia del 7.2% del cual el 70.9% son de 1er semestre y el 63.8 de 10mo semestre.

Es importante mencionar que de todos los ítems relacionados con el DAE, el de mayor coincidencia entre los dos grupos estudiantiles es el relacionado con el trato amable por parte del personal que labora en el departamento del DAE.

CAADI

En relación a los resultados de la investigación, se proyecta que existe un promedio general de los servicios que presta el CADDI de un 64.12% en las coincidencia de los alumnos de primero y décimo semestre, en cuanto a la percepción de estos servicios. Los

alumnos de décimo semestre tienen una opinión más baja que los alumnos de primer semestre con una diferencia del 9.93%.

En lo que se refiere a los siguientes ítems del CAADI, el de mayor diferencia en los promedios, se relaciona con el trato amable por parte del personal que labora en el departamento ya que proyecta una diferencia del 12.39%. Los alumnos de primer semestre opinan que el horario es adecuado en un 77.1% y los de décimo semestre, proyectan un 64.7%.

En relación al ítem del apoyo en la práctica activa de idiomas como la lectura, escritura, escucha y conversación ayudaron en su aprendizaje de otro idioma, nos encontramos una diferencia del 11.9%, los alumnos de primer semestre opinaban en un 68.5% y los de décimo semestre es del 56.6%.

De acuerdo con el ítem que se refiere a si el material con el que cuenta el CAADI es el necesario para su aprendizaje en otro idioma proyecta una diferencia del 9.5% del cual el 70.4% son de 1er semestre y un 60.9% de los alumnos de 10mo semestre, con

En cuanto a la relación del ítem que especifica si el personal del CAADI le dio la orientación necesaria en el uso de la tecnología y del material con el que cuenta nos encontramos una diferencia del 9.5% del cual el 67.1% son de 1er semestre y un 57.6% de los alumnos de 10mo semestre.

En referencia con el horario de acuerdo con su asistencia en la facultad, se proyecta una diferencia del 8.1% del cual el 66.1% son de 1er semestre y un 58.0% de los alumnos de 10mo semestre.

Y en cuanto a la percepción de los alumnos en relación a el equipo de Autoprendizaje con el que cuenta el CAADI es realmente indispensable para su aprendizaje

en otro idioma nos muestra una diferencia del 8.1% del cual el 65.2% son de 1er semestre y el 57.1% de los alumnos de 10mo semestre.

Es importante mencionar que de todos los ítems relacionados con la biblioteca, los de mayor coincidencia entre los dos grupos estudiantiles fueron cuando se les cuestiono a los alumnos si el horario es de acuerdo con su asistencia en la facultad y si equipo de Autoprendizaje con el que cuenta el CAADI es realmente indispensable para su aprendizaje en otro idioma.

Caja

En relación a los resultados de la investigación, se proyecta que existe un promedio general de los servicios que presta la caja de un 71.39% en las coincidencia de los alumnos de primero y décimo semestre, en cuanto a la percepción de estos servicios. Los alumnos de décimo semestre tienen una opinión más baja que los alumnos de primer semestre con una diferencia del 5.41%.

En lo que se refiere a los siguientes ítems de la caja, el de mayor diferencia en los promedios, se relaciona con el horario del servicio que presta a los alumnos, de acuerdo con sus necesidades académicas y que proyecta una diferencia del 13.3%. Los alumnos de primer semestre opinan que el horario es adecuado en un 75.2% y los de décimo semestre, proyectan un 61.9%.

En relación al ítem de material bibliográfico de acuerdo a su adecuación y actualización, nos encontramos una diferencia del 18.6%, los alumnos de primer semestre opinaban en un 76.1% y los de décimo semestre es del 57.6%.

En cuanto a la relación del ítem que especifica si el tiempo de atención de la caja fue rápido para realizar sus pagos nos encontramos con una diferencia del 10.1% del cual el 72.3% son de 1er semestre y un 62.3% de los alumnos de 10mo semestre.

En referencia con el trato que brinda el personal de la caja, se proyecta una diferencia del 7.1% del cual el 75.7% son de 1er semestre y un 68.5% de los alumnos de 10mo semestre.

De acuerdo con el ítem que se refiere a si la ventanilla de caja cuenta con el sistema y material necesario para realizar sus pagos proyecta una diferencia del 4.3% del cual el 78.1% son de 1er semestre y un 73.8% de los alumnos de 10mo semestre.

En referencia si los registros de sus operaciones administrativas se ven reflejadas en sus recibos de pagos se proyecta una diferencia del 4.3% del cual el 76.2% son de 1er semestre y un 71.9% de los alumnos de 10mo semestre.

En cuanto a la percepción de los alumnos en relación a si consideraban que se deberían de poder realizar pagos con tarjetas de crédito se proyecta una diferencia del -6.7% del cual el 67.1% fue de los alumnos de 1er semestre y el 73.8% de los alumnos de 10mo semestre.

Es importante mencionar que de todos los ítems relacionados con la caja, el de la mayor diferencia y la cual es promedio el más alto es de los alumnos de 10mo semestre fue el de poder realizar trámites de pagos con tarjetas de crédito.

Tutorías

En relación a los resultados de la investigación, se proyecta que existe un promedio general de los servicios que presta el departamento de tutorías de un 64.36% en las coincidencias de los alumnos de primero y décimo semestre, en cuanto a la percepción de

estos servicios. Los alumnos de décimo semestre tienen una opinión baja que los alumnos de primer semestre con una diferencia del 5.16%.

En lo que se refiere a los siguientes ítems del departamento de tutorías, el de mayor diferencia en los promedios, se relaciona con la información que es brindada si esta fue adecuada para cumplir con sus requerimientos tanto administrativos como escolares este ítem nos proyecta que existe una diferencia del 8.1%. Los alumnos de 1er semestre opinaban que la información fue la adecuada con un 68.5% y los de 10mo semestre en un 60.4%.

En relación al ítem de material necesario para su solicitud, nos encontramos una diferencia del 6.7%, los alumnos de primer semestre opinaban en un 69.0% y los de décimo semestre es del 62.3%.

En cuanto a la relación del ítem que especifica si recibió la orientación y apoyo a sus problemas escolares y/o personales a tiempo nos con una diferencia del 5.2% del cual el 63.8% son de 1er semestre y un 58.5% de los alumnos de 10mo semestre.

De acuerdo con el ítem que se refiere a si el departamento de Tutorías le orienta de manera sistemática el proceso formativo nos proyecta una diferencia del 5.2% del cual el 66.1% son de 1er semestre y un 60.9% de los alumnos de 10mo semestre.

En referencia con si se el horario de atención es de acuerdo a su estancia en la facultad, se proyecta una diferencia del 4.3%.del cual el 65.7% son de 1er semestre y un 61.4% de los alumnos de 10mo semestre.

En cuanto a la percepción de los alumnos en relación al si existe un trato amable por parte del personal que labora en el departamento de tutorías nos muestra una diferencia del 1.4% del cual el 68.5% son de 1er semestre y el 67.1% de los alumnos de 10mo semestre.

Es importante mencionar que de todos los ítems relacionados con la biblioteca, el de mayor coincidencia entre los dos grupos estudiantiles es el relacionado con el trato amable brindado por el personal que labora en el departamento.

Departamento de escolar y archivo.

En relación a los resultados de la investigación, se proyecta que existe un promedio general de los servicios que presta la el departamento de escolar y archivo de un 71.82% en las coincidencia de los alumnos de primero y décimo semestre, en cuanto a la percepción de estos servicios. Los alumnos de décimo semestre tienen una opinión más baja que los alumnos de primer semestre con una diferencia del 5.32%.

En lo que se refiere a los siguientes ítems de inscripciones y atención escolar, el de mayor diferencia en los promedios, se relaciona si el alumno recibe la información a tiempo y en forma adecuad, proyecta una diferencia del 8.1%. Los alumnos de primer semestre opinan que el horario es adecuado en un 73.3% y los de décimo semestre, proyectan un 65.2%.

En relación al ítem donde se les cuestiona a los alumnos si se cumplió con las fechas establecidas en el calendario escolar, nos encontramos una diferencia del 6.7%, los alumnos de primer semestre opinaban en un 79.5% y los de décimo semestre es del 72.8%.

En cuanto a la relación del ítem que especifica si el departamento cuenta con un horario de atención de acuerdo a la asistencia de los alumnos en la facultad nos encontramos con una diferencia del 6.7% del cual el 74.7% son de 1er semestre y un 68.1% de los alumnos de 10mo semestre.

En referencia con el trato que brinda el personal del departamento, se proyecta una diferencia del 6.7% del cual el 71.9% son de 1er semestre y un 65.2% de los alumnos de 10mo semestre.

De acuerdo con el ítem que se refiere a si el departamento de inscripciones y atención escolar cuenta con el material necesario para cualquier trámite que se requiera nos proyecta una diferencia del 1.9% del cual el 76.2% son de 1er semestre y un 74.2% de los alumnos de 10mo semestre.

Al igual que el ítem anterior en lo que se refiere a la atención rápida al realizar trámites de certificados y constancias de estudios se obtuvo una diferencia del 1.9%, de los cuales el 71.4% fue de los alumnos de 1er semestre y el 69.5% de los alumnos de 10mo semestre.

Es importante mencionar que de todos los ítems relacionados con el departamento de inscripciones y atención escolar, los de mayor coincidencia entre los dos grupos estudiantiles fueron los relacionados con el material necesario para cualquier trámite rápido y la atención acertada al realizar trámites de certificados y constancias de estudios.

Impartición de clases (Docencia)

En relación a los resultados de la investigación, se proyecta que existe un promedio general del 66.55% en lo que se refiere a los ítems de impartición y docencia en las coincidencias de los alumnos de primero y décimo semestre, en cuanto a la percepción de estos servicios. Los alumnos de ambos semestres tienen casi la misma percepción de estos servicios ya que la diferencia de los promedios fue de un 0.48%.

En lo que se refiere a los siguientes ítems de impartición de clases y docencia, el de mayor diferencia en los promedios, se relaciona con el cumplimiento del horario de clases establecidos de sus maestros ya que proyecta una diferencia del 7.6%. Los alumnos de primer semestre opinan que el horario es adecuado en un 60.9% y los de décimo semestre, proyectan un 53.3%.

En cuanto al ítem que especifica sus maestros promueven los valores promueven los valores de trabajo, honestidad, y responsabilidad nos encontramos con una diferencia del 3.33% del cual el 73.3% son de 1er semestre y un 69.96% de los alumnos de 10mo semestre.

En referencia con el ítem se siente motivado por sus maestros para estudiar y realizar tareas extra clases, se proyecta que se coincide con una diferencia del 0.01% del cual el 63.78% son de 1er semestre y un 63.77% de los alumnos de 10mo semestre.

De acuerdo con el ítem que se refiere a si considera usted que los maestros preparan y organizan su clase, nos proyecta con una diferencia del -0.95% del cual el 64.72 % son de 1er semestre y un 65.67% de los alumnos de 10mo semestre.

En cuanto a la percepción de los alumnos en relación a si sus maestros enriquecen con comentarios y explicaciones, los temas de estudiados en sus libros de texto nos muestra una diferencia del -1.90% del cual el 71.39% son de 1er semestre y el 73.29% de los alumnos de 10mo semestre.

En referencia con el ítem si se considera que hay un trato amable por parte de sus maestros, se proyecta una diferencia del -5.24% del cual el 66.62% son de 1er semestre y un 71.86% de los alumnos de 10mo semestre.

Es importante mencionar que de todos los ítems relacionados con la impartición de clases y docencia, el de mayor coincidencia entre los dos grupos estudiantiles es el relacionado con el trato amable por parte de sus maestros.

Como se puede mostrar la diferencia de cada una de las áreas va desde un 5% hasta un 16%, por lo cual nos podemos dar cuenta que efectivamente alumnos difieren en cuanto la satisfacción de los servicios prestados por cada una de las áreas, en estos resultados se

muestra que el área de la biblioteca es donde los alumnos tienen una mayor diferencia en cuanto como perciben los alumnos el servicio ya que se obtuvo que un 76.15% en promedio los alumnos de 1er semestre y un 60.43% de los alumnos de 10mo semestre, obteniendo así entre ellos un 15.72% de diferencia y el área donde menos difieren es el área de la docencia (impartición de clases) ya que los alumnos de 1er semestre tienen un promedio del 66.79% y los de alumnos de 10mo semestre un 66.31%, obteniendo así una diferencia del 0.48%, por lo que nos damos cuenta que en esta área a pesar de no estar al 100% los alumnos tienen la misma percepción.

4.3 Sección II: Interpretación de resultados.

A continuación se realiza la interpretación analítica de los resultados obtenidos por cada una de las áreas y/o departamentos:

Biblioteca:

En relación a la percepción de los servicios ofrecidos por la biblioteca para los alumnos de décimo semestre y de primer semestre se muestra que está dentro de un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo se encontró que para los alumnos de décimo semestre el horario de la biblioteca no es el adecuado de acuerdo a sus necesidades, este se observa ya que el tiempo de exposición puede variar las respuestas esto es tomando en cuenta que los alumnos de 10mo semestre llevan 5 años solicitando el servicio y los de 1er semestre apenas 6 meses.

DAE:

En relación a la percepción de los servicios ofrecidos por el DAE para los alumnos de décimo semestre y primer semestre se muestra que está dentro de un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo tanto para los alumnos de 10mo semestre como para los alumnos de 1er semestre el desarrollo del sentido de la participación para manejar la calidad de vida de nuestra comunidad es bajo, esto podría ser ya que se expresaba que desconocían las actividades de apoyo por parte del departamento.

Centro de Aprendizaje de ingles (CAADI):

En relación a la percepción de los servicios ofrecidos por el CAADI para los alumnos de décimo semestre y de primer semestre se muestra un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo la percepción baja para los alumnos de decimo semestre cuando se les cuestiono si el apoyo en la práctica activa ayudaron a su aprendizaje.

Caja:

En relación a la percepción de los servicios ofrecidos por la CAJA para los alumnos de décimo semestre y de primer semestre se muestra que está dentro un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo para los alumnos de decimo semestre un factor importante es el de contar un horario de acuerdo a sus necesidades.

Departamento de tutorías:

En relación a la percepción de los servicios ofrecidos por el departamento de tutorías para los alumnos de décimo semestre y de primer semestre se muestra que está dentro un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo se encontró que tanto para los alumnos de decimos semestre como para los alumnos de primer semestre, la percepción es baja en cuanto al tiempo de respuesta a la orientación y el apoyo a sus problemas escolares y/o personales.

Inscripciones y atención escolar:

En relación a la percepción de los servicios ofrecidos por el departamento de inscripciones y atención escolar se muestra que está dentro un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo para los alumnos de décimo semestre su percepción baja al

cuestionarles si se recibe la información a tiempo y en forma adecuada sobre el método de inscripción y/o preinscripción para primer ingreso y reingreso y si el trato fue amable por parte del personal.

Impartición de clases:

En relación a la percepción de los servicios ofrecidos por los maestros se muestra que está dentro un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo tanto para los alumnos de decimo semestre como para los alumnos de primer semestre, su percepción bajan cuando se les cuestiono si sus maestros cumplen con los horarios de clases establecidos.

CAPITULO 5

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

En base al análisis efectuado sobre los resultados obtenidos de los 140 estudiantes encuestados, se puede concluir que nuestra hipótesis es aceptada ya que la percepción que tienen los estudiantes de primero y décimo semestre sobre los servicios brindados por la facultad tienen diferencias, estas se manifiesta o se debe a la exposición de tiempo del servicio ya que los alumnos de 10mo semestre llevan 5 años solicitándolo y los de 1er semestre apenas 6 meses, además de adecuar el servicio a las necesidades y requerimientos de los estudiantes.

También se puede concluir en que existe diferencia en como perciben los servicios por parte de los estudiantes de 10mo semestre a los estudiantes de primer semestre, esta diferencia es notoria en las áreas de la biblioteca y en caja ya que en estas dos áreas existe mayor diferencias en cuanto a promedios obtenidos, sin embargo hay una diferencia negativa a favor de los alumnos de 10mo semestre para el área de caja esto es debido a que existen tramites que los alumnos de 10mo semestre quisieran realizar con tarjeta o medios electrónicos, además que los alumnos en este semestre ya se encuentran laborando o realizando prácticas profesionales.

Los estudiantes en general tienen una buena percepción y un buen impacto de los servicios académicos y administrativos ofrecidos por la facultad, por lo cual se puede inferir que se

encuentra en un área satisfactoria o de satisfacción de los servicios que son ofrecidos por los departamentos de la biblioteca, DAE, CAADI, caja, tutoría, escolar y archivo e impartición de clases, sin embargo se requieren implementar estrategias de mejora continua que lleven a encontrar factores que se necesiten en cada uno de los servicios para incrementar sus porcentaje de satisfacción.

En base a los resultados obtenidos de la biblioteca se encontró que tanto para los alumnos de 1er semestre como para los alumnos de 10mo la biblioteca se encuentra en un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo existen factores importantes que deben ser tomados en cuenta para lograr una satisfacción total de los servicios ofrecidos, como lo es el adecuar el horario de servicio en la biblioteca de acuerdo a las necesidades y estancias de los estudiantes; el material bibliográfico con el que cuenta la biblioteca debe estar actualizado permanentemente y digitalizado para su aprendizaje; y de manera importante que el acervo bibliográfico corresponda y este vinculado con la bibliografía básica y complementaria que las Unidades de Aprendizaje tienen en todos los semestres de los programas educativos de licenciatura y posgrado.

El Departamento de Asuntos Estudiantiles DAE desarrolla en los jóvenes el sentido de la participación para manejar la calidad de vida de nuestra comunidad, las dinámicas de trabajo capacitación e integración logran formar grupos más efectivos y además cuenta con un horario de acuerdo a la asistencia y permanencia de los estudiantes en la facultad.

En Centro de Auto Aprendizaje de Idiomas (CAADI) se encuentra en un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo existen factores importantes que deben ser

tomados en cuenta para lograr una satisfacción total de los servicios ofrecidos, como es el promover un trato amable por parte del personal que labora en CAADI; el apoyo constante de los maestros en las actividades y prácticas como la lectura, escritura y conversación activa de los idiomas para fortalecer el aprendizaje y la motivación del mismo y de manera especial cuidar que los recursos didácticos con el que cuenta el CAADI sean actualizados permanentemente para su aprendizaje.

En base a los resultados obtenidos de la Caja, se encuentra en un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo existen factores importantes que deben ser tomados en cuenta para lograr una satisfacción total de los servicios ofrecidos, como es el adecuar el horario de servicio y atención a los usuarios de con la asistencia y permanencia de los estudiantes en la facultad, y también es importante destacar la atención del personal de la CAJA que es rápido en los servicios que prestan, además de amable en el trato diariamente.

En base a los resultados obtenidos del Departamento de Tutoría, sse encuentra en un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo existen factores importantes que deben ser tomados en cuenta para lograr una satisfacción total de los servicios ofrecidos, como es la información actualizada en tiempo y en forma adecuada para cumplir con sus requerimientos administrativos y escolares y tener el material necesario para su solicitud de servicio y recibir la información, la orientación y el apoyo necesario para que el estudiante pueda resolver sus problemas escolares y/o personales a tiempo.

En base a los resultados obtenidos del Departamento de Escolar y Archivo, se encuentra en un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo existen factores importantes que deben ser tomados en cuenta para lograr una satisfacción total de los servicios

ofrecidos, como es el organizar, presentar y difundir la información permanentemente y en forma adecuada sobre el método de inscripción y/o preinscripción para primer ingreso y reingreso, además de cuidar estrictamente el cumplimiento con las fechas establecidas en el calendario escolar de acuerdo a la calendarización establecida y establecer un horario de atención al estudiante de acuerdo con su asistencia y permanencia en la facultad.

En base a los resultados obtenidos de Docencia (Importación de clases), se encuentra en un área satisfactoria o de satisfacción del servicio, sin embargo existen factores importantes que deben ser tomados en cuenta para lograr una satisfacción total de los servicios ofrecidos, como es la importancia de que los maestros cumplan con los horarios de asistencia y puntualidad establecidos, además de que promuevan con el ejemplo; los valores de trabajo, honestidad, y responsabilidad para que el estudiante se sienta motivado a realizar las actividades académicas y sus tareas escolares y extra clase.

5.2 Recomendaciones.

Se realizarán una serie de recomendaciones, las cuales están por bloque para una mayor facilidad en el manejo de las mismas.

Biblioteca

Se recomienda para el departamento de *biblioteca* el contar con un horario más amplio para los estudiantes de decimo semestre debido a las actividades que realizan: prácticas profesionales, práctica clínica, servicio social, lo cual requiere mayor disponibilidad de servicio, así mismo se hace una sugerencia contar con una biblioteca de consulta online.

Departamento de asuntos estudiantiles (DAE)

Se recomienda tener una difusión permanente de los servicios del *dae* y a su vez informarles como estos contribuyen para su formación y participación universitaria.

Centro de auto-aprendizaje ingles (CAADI)

Para el departamento del *caadi* se recomienda mantener un sistema de difusión permanente y al mismo tiempo informarles que es un requisito obligatorio que cumplir para su titulación además de los beneficios en su formación profesional el contar con otro idioma.

Caja

Para el departamento de *caja* es recomendable implementar como una estrategia de mejora con un sistema electrónico de pagos de cualquiera de los servicios que solicitan los estudiantes a demás de ampliar sus horarios de servicio.

Tutorías

Para el departamento de *tutorías* se recomienda el contar un sistema de información y orientación más estructurado para proporcionar a los estudiantes de decimo semestre el apoyo en las últimas etapas de su formación profesional.

Inscripciones y atención escolar.

Para el departamento de *escolar* y *archivo* se recomienda contar con un sistema de difusión permanente de los diferentes servicios que el alumno requiere de acuerdo al semestre o al tipo de atención.

Impartición de clases (Docencia).

Se recomienda para el área de *docencia* diseñar una estrategia para que los maestros cumplan y sirvan de ejemplo a los estudiantes con su asistencia y puntualidad, así como en la difusión de los valores de trabajo, servicio, atención y responsabilidad, además de incluir los valores éticos de la profesión del psicólogo.

Referencias bibliográficas.

Alcalde, P. (2010). “*Calidad 2da Edición*”. Editorial Paraninfo.

Álvarez J, (et al). (2006) “*Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y sus herramientas de calidad*”. Editorial Ideaspropias.

Cantú, H. (2006). “*Desarrollo de una cultura de calidad*”. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Colmenares, O. & Saavedra, J. (2007). “*Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*”. Revista de Ciencia y Técnica Administrativa.

Cordero, J. (2003). “*Planeación estratégica de marketing para el siglo XXI para destinos turísticos y empresas*”. Editorial Mexicali-Baja California.

Duque, E.(2005). “*Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*”. Numero 25. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Innovar Journal. Editorial Universidad Nacional de Colombia. Pág. 67-74.

Edelberg, G. (2008). “*Joseph M. Juran (1904-2008)*”. Guillermo S. Edelberg. Recuperado el 23 de Julio del 2012 de <http://www.guillermoedelberg.com.ar/pdf/150.pdf>

Escalante, E. (2008). “*Seis Sigma: Metodología y Tecnicas*”. Editorial Limusa S.A de C.V.

Escalante, E. (2006). “*Análisis y Mejoramiento de la Calidad*”. Editorial Limusa S.A. de C. V.

FC Editorial. (2007). “*El auditor de calidad*”. Editorial: fundación Confemental.

Guajardo, E. (1996). “*Administración de la calidad total. Conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad*”. Editorial Pax México.

González, M. (2006). “*Atención de quejas y reclamaciones*”. Editorial: INNOVACION Y CUALIFICACIÓN.

Giugni, P. (2009). “*La calidad como filosofía de gestión*”. Recuperado el 21 de Mayo del 2012 de <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/>

Gutierrez N. (et al). (2005). “*Calidad en los servicios educativos*”. Editorial Díaz de Santos.

Grönroos, C. (1990). “*Marketing y gestión de los servicios*”. Editorial Díaz de Santos.

- Griful E & Canela M. (2002). “*Gestión de la Calidad*”. Editorial UPC.
- Ivancevich J, (et al). (2006). “*Comportamiento organizacional*”. Editorial McGraw-Hill.
- Izar J & González J. (2004). “*Las 7 Herramientas Básicas de la Calidad*”. Editorial Potosina.
- Juran, J.(1990). “*Juran y el Liderazgo para la Calidad, Un manual para directivos*”. Editorial Díaz de Santos.
- Juran, J. (1996). “*Juran y la Calidad por el Diseño*”. Editorial Díaz de Santos.
- Puig J & Fresco D. (2006). “*Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*”. Editorial Díaz Santos.
- Schiffman L & Lazar L. (2005). “*Comportamiento del consumidor*”. Editorial Pearson Educacion.
- Setó, D. (2004). “*De la calidad de servicios a la fidelidad del cliente*”. Editorial ESIC .
- Summers, D. (2006). “*Administración de la calidad*”. Editorial Pearson Educación.

ANEXO I



Universidad Autónoma de Nuevo León

Subdirección de Estudios de Postgrado

Maestría en Psicología Laboral y Organizacional

DATOS SOBRE EL INFORMANTE			
SEMESTRE:		EDAD:	
SEXO:		AREA:	

El propósito de la encuesta es evaluar la calidad en el servicio que ofrece la Facultad de Psicología y poder establecer las áreas de oportunidad de mejora continua, para que la atención del personal sea más eficiente y productivo; agradecemos de antemano el tiempo que nos dedicas y la evaluación que realizas del servicio". Contestando las siguientes cuestiones que se le plantean marcando con una "✓" la que consideres que más describa su opinión.

ASPECTOS A EVALUAR	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
BIBLIOTECA				
1. ¿El material bibliográfico con el que cuenta la biblioteca esta actualizado y computarizado para su aprendizaje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿La Biblioteca cuenta con un horario de acuerdo con las necesidades de los estudiantes de la facultad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿El trato que le brinda el personal de la Biblioteca es amable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿El acervo con el que cuenta la biblioteca es el adecuado para su formación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿El equipo de cómputo con el que se cuenta en la Biblioteca tiene el software adecuado para cumplir con las necesidades de los estudiantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿El servicio de la biblioteca digital es útil para encontrar la información que estas buscando?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DEPARTAMENTO DE ASUNTOS ESTUDIANTILES (DAE)				

1. ¿La información que el departamento del DAE le proporciona a los estudiantes y maestros está actualizada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿El departamento del DAE cuenta con un horario de acuerdo con su horario de asistencia en la facultad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Hay un trato amable por parte del personal que labora en departamento del DAE?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿El DAE da seguimiento y solución a las necesidades que como estudiante se tienen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿El DAE desarrolla en los jóvenes el sentido de la participación para manejar la calidad de vida de nuestra comunidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Las dinámicas de trabajo capacitación e integración logran formar grupos más efectivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CENTRO DE AUTOAPRENDIZAJE DE INGLES (CAADI)				
1. ¿El material con el que cuenta el CAADI es el necesario para su aprendizaje en otro idioma?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿El CAADI cuenta con un horario de acuerdo con su asistencia en la facultad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Hay un trato amable por parte del personal que labora en CAADI?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ASPECTOS A EVALUAR	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
4. ¿El equipo de Autoprendizaje con el que cuenta el CAADI fue realmente indispensable para su aprendizaje en otro idioma?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿El apoyo en la práctica activa de idiomas como la lectura, escritura, escucha y conversación ayudaron en su aprendizaje de otro idioma?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿El personal del CAADI le dio la orientación necesaria en el uso de la tecnología y del material con el que cuentan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAJA				
1. ¿La ventanilla de CAJA considera que tiene el sistema y material necesario para realizar sus pagos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿La CAJA cuenta con un horario de acuerdo con asistencia en la facultad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Hay trato amable por parte del personal que labora en CAJA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿El tiempo de atención de la CAJA fue rápido para los pagos que se realizaron?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Considera usted que se debería de poder realizar pagos con tarjetas de crédito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿Los registros de sus operaciones administrativas aparecen reflejadas en mis recibos de pagos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TUTORÍA				
1. ¿El departamento de TUTORÍA cuenta con el material necesario para su solicitud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿El departamento de TUTORÍA cuenta con un horario de atención de acuerdo con su asistencia en la facultad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Hay un trato amable por parte del personal que labora en TUTORIA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿El departamento de TUTORIA le oriento de manera sistemática el proceso formativo del estudiante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Recibió la orientación y apoyo a sus problemas escolares y/o personales a tiempo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ¿La información que se le brindó fue la adecuada para cumplir con sus requerimientos administrativos y escolares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INSCRIPCIONES Y ATENCIÓN ESCOLAR				
1. ¿El departamento de INSCRIPCIONES Y ATENCION ESCOLAR cuenta con el material necesario para cualquier trámite que usted requiere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿El departamento de INSCRIPCIONES Y ATENCION ESCOLAR cuenta con un horario de atención de acuerdo con su asistencia en la facultad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Hay un trato amable por parte del personal que labora en INSCRIPCIONES Y ATENCIÓN ESCOLAR?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Recibe la información a tiempo y en forma adecuada sobre el método de inscripción y/o preinscripción para primer ingreso y reingreso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Se cumplió con las fechas establecidas en el calendario escolar de acuerdo a la calendarización establecida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Al realizar un trámite de Certificados y Constancias de Estudios la atención fue acertada y rápida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IMPARTICIÓN DE CLASES				
1. ¿Considera usted que los maestros preparan y organizan su clase?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Sus maestros cumplen con los horarios de clase establecidos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Considera usted que hay un trato amable por parte sus maestros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sus maestros enriquecen con comentarios y explicaciones, los temas de estudiados en sus libros de texto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sus maestros promueven los valores de trabajo, honestidad, y responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Se siente motivado por sus maestros para estudiar y realizar tareas extra clases.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>