

# Análisis de la calidad en un departamento de servicio social

## *Quality in the UAMZM social service department*

Rosa Isela Urbiola Rodríguez ; Sanjuana Edith Grimaldo Reyes ; David Gómez Sánchez

**Rosa Isela Urbiola Rodríguez.** Doctora en Dirección y Mercadotecnia. Docente investigadora de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, dependencia de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. Correo: rosa.urbiola@uaslp.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2415-7697>.

**Sanjuana Edith Grimaldo Reyes.** Doctora en Ciencias Administrativas. Docente investigadora de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, dependencia de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. Correo: edith.reyes@uaslp.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4078-7720>.

**David Gómez Sánchez.** Doctor en Dirección y Mercadotecnia. Docente investigador de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media, dependencia de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. Correo: david.gomez@uaslp.mx ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7593-157X>.

**Recibido:** 11 de septiembre de 2024.

**Aceptado:** 18 de octubre de 2024.

**DOI:** <https://doi.org/10.69504/nau.v3i6.75>

**JEL:** M31. Marketing.

### Resumen

El presente trabajo analiza la calidad del servicio ofrecido en el departamento de servicios social y prácticas profesionales de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), específicamente en el área de registro de la prestación del servicio social. Para este fin se utiliza una encuesta proporcionada por la Secretaría de Vinculación Universitaria y se aplicó a una muestra de 194 estudiantes de la unidad, prestadores de servicio social de los siete programas vigentes en el momento del levantamiento de datos. Los resultados muestran que la

mayoría de ellos son del género femenino, 75% de ellos fueron informados por medio de la plática informativa, y se mostraron satisfechos con este medio de información, respecto al servicio, el 69% de los encuestados lo calificaron como excelente, el 28% bueno, 2% regular y 1% malo. Manifiestan estar más satisfechos con la atención los estudiantes del género masculino que los del género femenino en una diferencia mínima.

**Palabras clave:** calidad del servicio, prestadores de servicio social.

### **Abstract**

*This paper analyzes the quality of the service offered in the social services and professional practices department of Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) of the Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), specifically in the area of registration of the provision of social service. For this purpose, a survey provided by the Secretary of University Liaison was used and applied to a sample of 194 students of the unit, social service providers of the seven programs in force at the time of data collection. The results show that the majority of them are female, 75% of them were informed through the informative talk, and were satisfied with this means of information. Regarding the service, 69% of the respondents rated it as excellent, 28% good, 2% average and 1% bad. Male students stated that they were more satisfied with the attention than female students, with a minimal difference.*

**Keywords:** quality of service, social service providers.

### **Introducción**

La medición de la calidad en el área de servicios es importante para conocer como perciben la atención las personas que acuden para ser atendidas, con esta información se puede conocer lo que se está haciendo bien y lo que se puede mejorar.

La calidad del servicio se forma en la percepción de los usuarios o consumidores y depende de comprender sus necesidades, así como de superar sus expectativas o deseos respecto a un servicio específico (Izquierdo y Anastacio, 2021). Como es mencionado por Gaffar, Pervin y Mahmud (2018), la calidad de servicio está relacionada directamente con la satisfacción del cliente, siguiendo esta línea de pensamiento, los usuarios que reciben servicios de calidad experimentan un mayor

grado de satisfacción.

Las instituciones de educación superior ofrecen diferentes servicios a los estudiantes durante su formación, y estos servicios pueden ser monitoreados por medio de una encuesta de calidad, tal es el caso del departamento de servicio social y prácticas profesionales de la Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Media (UAMZM) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP).

El servicio social es un requisito para la obtención de un título o grado académico, como lo señala el artículo 2° del Capítulo I del Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana (Poder Ejecutivo Federal, 1981), es por ello que después de haber cubierto el 70% de los créditos o materias, los alumnos de la UAMZM acuden al departamento de servicio social y prácticas profesionales a realizar el trámite de alta del servicio social, entrega de reportes mensuales y finalmente la liberación del servicio social, es en este momento cuando el departamento aplica a los prestadores de servicio social una encuesta sencilla de calidad que proporciona la Secretaría de Vinculación de la UASLP.

“Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre”. Esta frase, atribuida al destacado físico y matemático británico William Thomson Kelvin, enfatiza la relevancia de medir y evaluar como etapas fundamentales en cualquier proceso de mejora (Trejos-Gallego, 2023).

El departamento de servicio social y prácticas profesionales de la UAMZM tiene claro el objetivo de conocer la calidad del servicio que perciben los prestadores de servicio social durante el periodo de este y hasta la liberación, esto para detectar áreas de mejora

durante el proceso. Es por esto por lo que el objeto de estudio de esta investigación es conocer la calidad del servicio del departamento de servicio social y prácticas profesionales de la UAMZM.

### 1. Marco de referencia

En lo que respecta a antecedentes y estudios previos sobre la calidad en los servicios administrativos en instituciones de educación superior, varios estudios han destacado la importancia de la administración dentro de las instituciones educativas como un factor clave en la satisfacción de los estudiantes y el éxito institucional. La calidad del servicio en el ámbito educativo no debe centrarse únicamente en lo académico, sino también en los servicios no académicos, como los administrativos, que influyen de manera importante en la percepción global que los estudiantes tienen de la institución Abdullah (2006).

Un estudio de Soutar y McNeil (1996) indica que la satisfacción con los servicios administrativos está fuertemente relacionada con la calidad de la comunicación y la fiabilidad del personal administrativo. Por lo tanto, mejorar la comunicación entre el personal administrativo y los usuarios resulta fundamental para aumentar la calidad percibida del servicio.

Una investigación llevada a cabo por Vranješ, Gašević y Drinić (2014) reveló que los aspectos intangibles de los servicios administrativos, como la atención personalizada y la rapidez en el servicio, influyen considerablemente en la satisfacción de los usuarios en instituciones de educación superior. Estos factores, frecuentemente poco valorados, son fundamentales para asegurar una experiencia administrativa favorable.

Respecto a la gestión y mejora de la calidad, Srikanthan y Dalrymple (2002) sugieren un modelo integral que abarca tanto las funciones académicas como las administrativas. Este modelo resalta la necesidad de

establecer "comunidades de aprendizaje" en las instituciones educativas, en las que el personal administrativo desempeña un papel activo en la mejora continua de los servicios a través de la retroalimentación de los usuarios.

En la revisión de conceptos para el análisis de la calidad del servicio en un departamento administrativo dentro de una institución de educación superior debe incluir teorías y modelos que han sido utilizados para evaluar la calidad en los servicios. En este contexto, los departamentos administrativos son esenciales, ya que brindan servicios que permiten a estudiantes y académicos acceder a los recursos educativos. Un modelo ampliamente utilizado para evaluar la calidad del servicio en instituciones de educación superior es el modelo SERVQUAL, que examina cinco dimensiones del servicio: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Kitchroen, 2004). Las áreas administrativas pueden ser evaluadas usando estos criterios para medir la percepción que tienen los usuarios (estudiantes, docentes, personal) de la calidad de los servicios proporcionados.

Otro instrumento para la medición de la calidad en el servicio, este específicamente sobre los servicios del sector de la educación superior, es el denominado HEdPERF (Higher Education PERFORMANCE-only), propuesto por Abdullah (2006), el cual sugiere 41 ítems y ha sido ya aprobado empíricamente para evaluar su unidimensionalidad, fiabilidad y validez usando análisis factorial exploratorio y confirmatorio. Este instrumento se propone como una escala de medición válida y fiable para que las instituciones puedan utilizarlo con el objetivo de mejorar el rendimiento de sus servicios. Este instrumento propone seis constructos de calidad en el servicio: aspectos no académicos, aspectos académicos, reputación, acceso, cuestiones del programa y comprensión.

## 2. Metodología

Esta investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva y de corte transversal (Hernández et al., 2014), la muestra se constituyó de 194 estudiantes prestadores de servicio social de los 7 programas educativos vigentes al momento del levantamiento de los datos en la UAMZM, estos programas son Licenciaturas en Administración, Contaduría Pública y Finanzas, Mercadotecnia y Enfermería, así como las Ingenierías Civil, Mecatrónica y Agroindustrial.

La encuesta fue la técnica utilizada para la recolección de datos, esta encuesta es proporcionada por la Secretaría de Vinculación de la UASLP y este instrumento está conformado por 11 ítems, iniciando con fecha, clave única, programa educativo, género, forma en que se les informó sobre los trámites para realizar el servicio social, medio de información, calificación del medio de información usado, asignación o elección del sitio, momento de la realización del pago, tiempo para recibir la carta de asignación, tiempo para recibir la carta de liberación, calificación del servicio ofrecido por la coordinación de servicio social y prácticas profesionales y comentarios adicionales.

La recolección de los datos se llevó a cabo en el primer semestre del 2024, por medio de un formulario en Microsoft Forms, el cuál aunque es en línea, lo responden en una computadora disponible en la coordinación al momento de la entrega del documento impreso que indica la liberación del servicio social.

## 3. Resultados

Para lograr el objetivo planteado que es conocer la calidad del servicio en el departamento de servicio social y prácticas profesionales, se desarrolla un análisis descriptivo, este análisis muestra además del género de los estudiantes y el nivel educativo, como califican el medio por el cual fueron informados antes de prestar su servicio social.

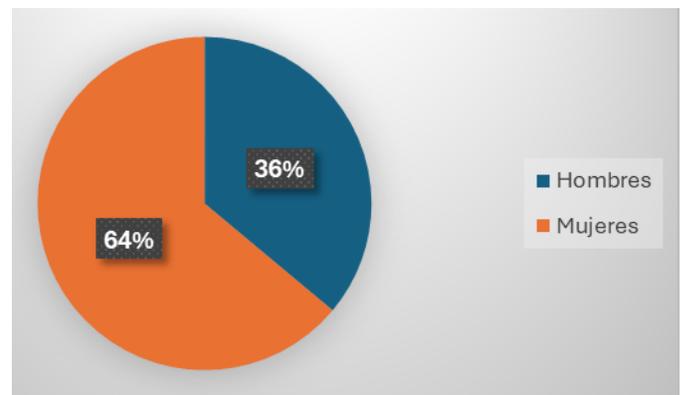
Ellos mencionan la forma de asignación y evalúan los tramites de las cartas de asignación y liberación, así como el servicio que ofrece el departamento de manera general.

### Análisis descriptivo de la muestra

En la figura 1 se puede observar que el 36% de los sustentantes de servicio social que al concluir su trámite respondieron la encuesta son hombres y 64% mujeres.

**Figura 1**

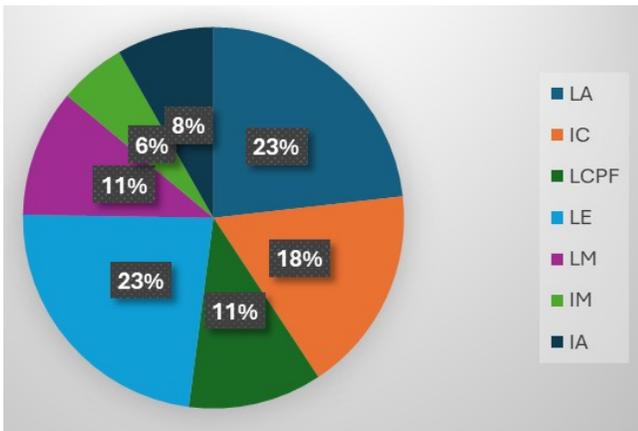
*Género*



En la figura 2 se puede observar que el 23% de los sustentantes cursan en programa de Licenciatura en Administración, el 18% son de Ingeniería Civil, 11% de ellos cursan la Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas, 23% son de Licenciatura en Enfermería, 11% cursan la Licenciatura en Mercadotecnia, 6% son de Ingeniería Mecatrónica y 8% de ellos son de Ingeniería Agroindustrial.

**Figura 2**

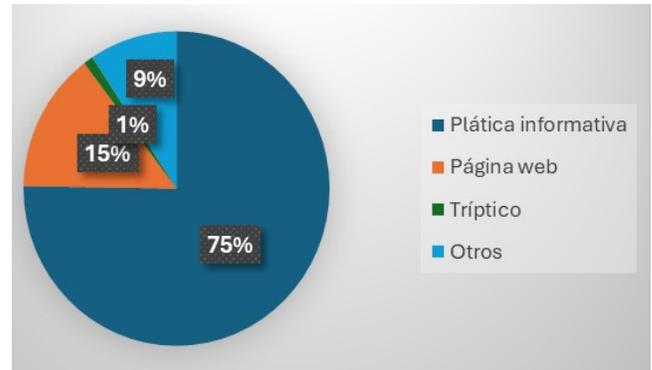
*Programa educativo*



En la figura 3 se muestra que el 75% de los sustentantes mencionaron que se les informó acerca de los trámites para la realización del servicio social por medio de una plática informativa, 15% se informaron por la página web institucional, 1% de ellos menciona que lo vio en un tríptico y 9% mencionan haberse informado por otros medios.

**Figura 3**

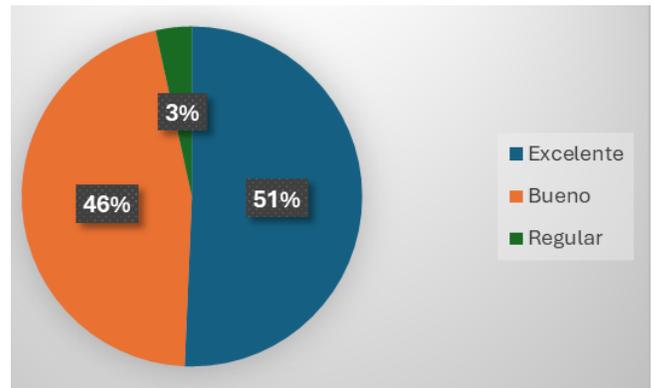
*Medios de información*



En la figura 4 se puede observar que el 51% de los sustentantes calificó la plática informativa como excelente, 46% de ellos la calificaron como buena y un 3% como regular.

**Figura 4**

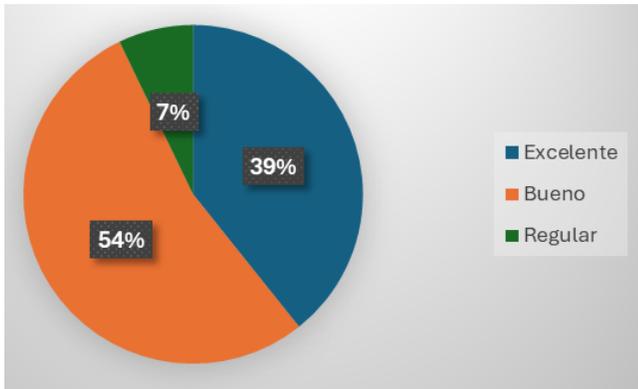
*Plática informativa*



En la figura 5 se puede observar que el 39% de los sustentantes calificaron la página web como excelente, 54% de ellos la calificaron como buena y un 7% como regular.

**Figura 5**

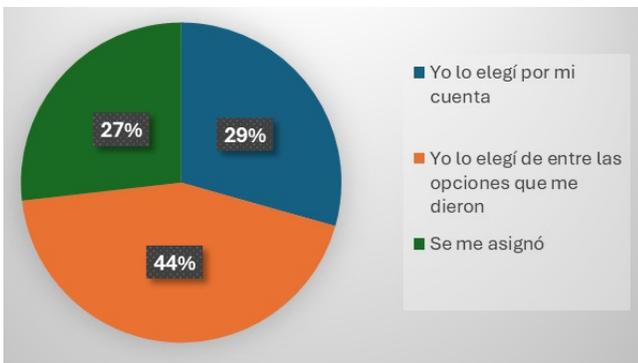
*Página web*



La figura 6 muestra que el 29% de los sustentantes manifiestan haber elegido por su cuenta el lugar para la prestación del servicio social, 44% de ellos mencionan que lo eligieron de entre las opciones que se les dieron y un 27% de ellos comenta haber sido asignado.

**Figura 6**

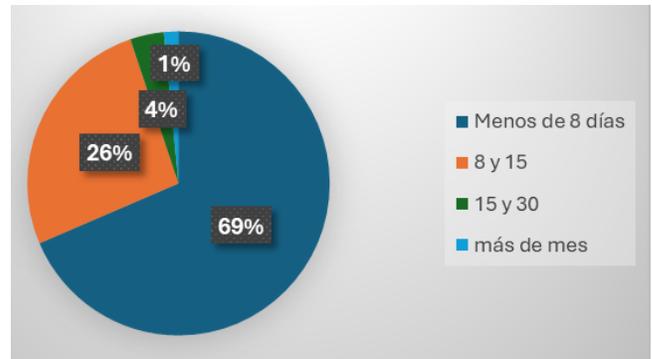
*Asignación*



La figura 7 muestra que el 69% de los sustentantes esperaron menos de 8 días para obtener su carta de asignación, 26% de ellos la obtuvieron entre 8 y 15 días, 4% comenta haber esperado entre 15 y 30 días y el 1% menciona haber esperado un mes.

**Figura 7**

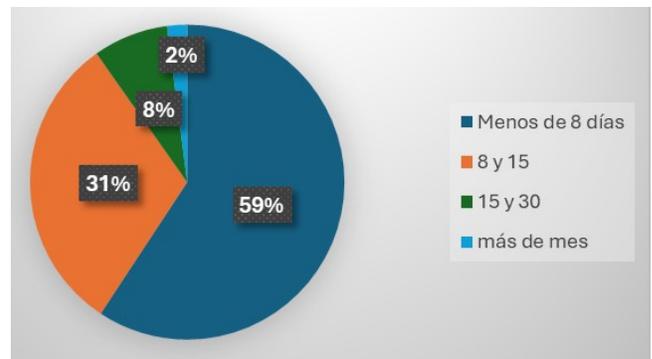
*Carta de asignación*



En la figura 8 podemos observar que el 59% de los sustentantes esperaron menos de 8 días para obtener su carta de liberación, 31% de ellos la obtuvieron entre 8 y 15 días, 8% indica haber esperado entre 15 y 30 días y el 2% manifiesta haber esperado un mes.

**Figura 8**

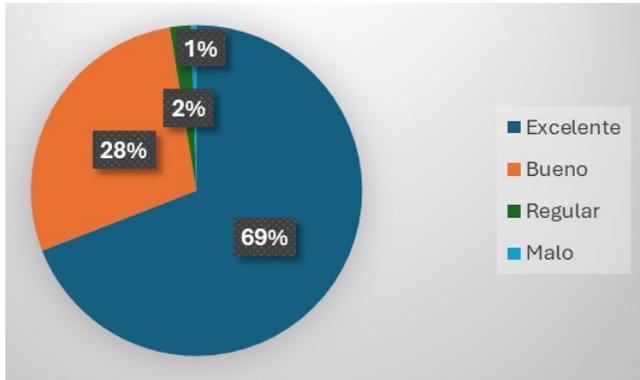
*Carta de liberación*



En la figura 9 podemos observar que el 69% de los sustentantes calificaron el servicio durante el proceso en la coordinación de servicio social como Excelente, 28% de ellos lo calificaron como bueno, 2% como regular y 1% como malo.

**Figura 9**

*Servicio durante el proceso*



#### 4. Conclusiones

Siendo los aspectos intangibles de los servicios administrativos, como la atención personalizada y la rapidez en el servicio un factor que influye considerablemente en la satisfacción de los usuarios en instituciones de educación superior, a estos aspectos debe ponerse especial atención, evaluando la satisfacción de los usuarios en dichos servicios.

En el presente trabajo se analiza la evaluación del servicio ofrecido durante el proceso de registro, entrega de reportes y liberación del servicio social de los estudiantes, con la limitante de basar este análisis en el instrumento que proporciona de manera institucional la Secretaría de Vinculación Universitaria. En ese análisis nos encontramos que el 36% de los sustentantes de servicio social que al concluir su trámite respondieron la encuesta son hombres y 64% mujeres. De ellos, el 23% cursan en programa de Licenciatura en Administración,

el 18% son de Ingeniería Civil, 11% de ellos cursan la Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas, 23% son de Licenciatura en Enfermería, 11% cursan la Licenciatura en Mercadotecnia, 6% son de Ingeniería Mecatrónica y 8% de ellos son de Ingeniería Agroindustrial.

Respecto al medio por el cual se les comunicó acerca de los trámites para la realización del servicio social, 75% mencionaron que se les informó por medio de una plática informativa y 15% se informaron por la página web institucional, estos dos son los medios principales, y se recomienda hacer un esfuerzo por llegar con la plática informativa al 100% de ellos. Respecto a esta plática, la mayoría de los estudiantes que la tomaron la calificaron como excelente o buena. Respecto a la página web el 93% de quienes la usaron como medio de comunicación la calificó como excelente o buena.

En general se muestra que la mayoría de los estudiantes esperan menos de 15 días para recibir tanto la carta de aceptación como la de liberación. Y respecto a la evaluación del servicio que se les da, un 97% de ellos lo califican como excelente o bueno, lo cual es una buena calificación, sin embargo, esta evaluación está respaldada por un instrumento sencillo, que solo le otorga una pregunta para este punto, entre otras que son importantes para la Secretaría de Vinculación Universitaria.

Se recomienda seguir evaluando este servicio administrativo de la institución, pero implementando la aplicación de una encuesta validada, la cual pudiera ser adaptada como lo son las conocidas como HEDPERF y SERVQUAL.

Los aspectos intangibles de los servicios administrativos, como la atención personalizada y la rapidez en el servicio, influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en instituciones de educación superior. Por tanto, es imperativo prestar especial

atención a estos factores, evaluando continuamente la satisfacción de los usuarios en dichos servicios.

En el presente estudio se analiza la evaluación del servicio durante el proceso de registro, entrega de reportes y liberación del servicio social de los estudiantes. Este análisis, aunque limitado al instrumento proporcionado institucionalmente por la Secretaría de Vinculación Universitaria, revela hallazgos relevantes: el 36% de los respondientes son hombres y el 64% mujeres. De ellos, el 23% cursan la Licenciatura en Administración, el 18% Ingeniería Civil, el 11% Contaduría Pública y Finanzas, el 23% Enfermería, el 11% Mercadotecnia, el 6% Ingeniería Mecatrónica y el 8% Ingeniería Agroindustrial.

Respecto a la comunicación sobre los trámites del servicio social, el 75% de los estudiantes fueron informados a través de una plática informativa y el 15% vía la página web institucional. Dado que estos son los medios principales, se recomienda ampliar la cobertura de la plática informativa a la totalidad de los estudiantes. En cuanto a la plática, la mayoría de los estudiantes la calificaron como excelente o buena. Asimismo, el 93% de los que utilizaron la página web como medio de información la calificaron positivamente.

La mayoría de los estudiantes recibe tanto la carta de aceptación como la de liberación en menos de 15 días. En cuanto a la evaluación del servicio recibido, un impresionante 97% lo calificó como excelente o bueno. Sin embargo, esta alta valoración se basa en un instrumento sencillo que incluye solo una pregunta sobre este aspecto, entre otras que son importantes para la Secretaría de Vinculación Universitaria.

Se recomienda continuar evaluando este servicio administrativo, implementando una encuesta validada y adaptada a contextos educativos como HEdPERF y SERVQUAL, para obtener una evaluación más robusta y detallada.

## 5. Referencias

- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581. <https://doi.org/doi:10.1111/j.1470-6431.2005.00480.x>
- Gaffar, A., Pervin, R., y Mahmud, S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 85-100. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Izquierdo, J., y Anastacio, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: revisión sistemática. *Tzhoeoen*, 84-93. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Kitchroen, K. (2004). Literature Review: Service Quality in Educational Institutions. *ABAC Journal*, 24(2), 14-25.
- Poder Ejecutivo Federal. (26 de marzo de 1981). *Secretaría de Educación Pública*. Gobierno de México: Poder Ejecutivo Federal.
- Soutar, G., y McNeil, M. (1996). Measuring service quality in a tertiary institution. *Journal of Educational Administration*, 34(1), 72-82. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/09578239610107174>



Srikanthan, G., y Dalrymple, J. (2010). Developing a Holistic Model for Quality in Higher Education. *Quality in Higher Education*, 8(3), 215-224. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1353832022000031656>

Trejos\_Gallego, D. (2023). Lo que no se puede medir, no se puede mejorar: la importancia de la evaluación en el proceso de mejora continua. *Revista de Nutrición Clínica y Metabolismo*, 6(4), 1-2.

Vranješ, M., Gašević, D., y Drinić, D. (2014). Analysis of service quality elements in higher education. *Marketing Science*, 45(3), 213-222.

