



Revista Educación
ISSN: 0379-7082
ISSN: 2215-2644
revedu@gmail.com
Universidad de Costa Rica
Costa Rica

Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sämamm de Jalisco, Campus Tijuana

Piñera Ramírez, David; Cruz Estrada, Isaac

Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sämamm de Jalisco, Campus Tijuana

Revista Educación, vol. 47, núm. 1, 2023

Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44072432027>

DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51806>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Internacional.

Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana

Importance of the Quality of University Services: The Case of Sámman University of Jalisco, Campus Tijuana

David Piñera Ramírez
Universidad Autónoma de Baja California, Baja
California, México
davidpinera@uabc.edu.mx

 <https://orcid.org/0000-0002-1362-6657>

DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51806>

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44072432027>

Isaac Cruz Estrada
Universidad Autónoma de Baja California, Baja
California, México
icruz@uabc.edu.mx

 <https://orcid.org/0000-0002-7673-0195>

Recepción: 09 Agosto 2022

Aprobación: 19 Diciembre 2022

RESUMEN:

La investigación analiza la calidad en los servicios universitarios de la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana percibida por el estudiantado y su relación con la percepción del cumplimiento de sus expectativas durante su formación académica. La metodología empleada es cuantitativa, se adaptó el cuestionario SERVQUAL para medir el nivel de calidad percibido por 73 personas estudiantes de la institución educativa, así como la relación de las dimensiones: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, seguridad y sensibilidad con la percepción del estudiantado con el cumplimiento de las expectativas en la universidad. Los resultados presentan una buena evaluación en las dimensiones analizadas, que se refieren a los elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y el cumplimiento de expectativas. Asimismo, mediante un análisis de regresión múltiple, se detecta la importancia de realizar acciones oportunas en cada dimensión, para incrementar los efectos de la percepción en las expectativas cumplidas durante la formación académica de la población universitaria. Esto incrementará la seguridad de las personas egresadas de los estudios recibidos y su recomendación hacia la institución educativa.

PALABRAS CLAVE: Enseñanza superior, SERVQUAL, Calidad de los servicios universitarios, Expectativas, Confianza en la universidad.

ABSTRACT:

The research analyzes the quality of university services at the Sámman University of Jalisco, Tijuana Campus perceived by student body and its relationship with the perception of the fulfillment of their expectations during their academic formation. The authors used a quantitative methodology, the SERVQUAL questionnaire was adapted to measure the level of quality perceived by 73 people students of the educational institution, as well as the relationship of dimensions: tangible elements, empathy, reliability, safety, and sensitivity to student body perception with expectations at the university. The results present a good evaluation in the analyzed dimensions, which refer to the tangible elements, reliability, sensitivity, security, empathy and the fulfillment of expectations. In addition, by means of a multiple regression analysis, the importance of carrying out timely actions in each dimension is detected, in order to increase the effects of perception on the expectations met during the academic formation of university population. This will increase the security of the graduates of the received studies and their recommendation to the educational institution.

KEYWORDS: Higher Education, SERVQUAL, Quality of University Services, Expectations, Confidence in the University.

INTRODUCCIÓN

La calidad educativa es un concepto que puede definirse desde la perspectiva economicista acuñada principalmente por el Banco Mundial (BM). Con base en Plá (2014) existe la corriente humanística, más próxima al desarrollo humano, concebida por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), cada una tiene sus propósitos y prioridades en su aplicación. En un mundo globalizado, algunos aspectos llegan a tener más peso dentro de la calidad, los cuales se refieren a la eficacia y eficiencia, esto tiene como consecuencia que los resultados sean observados desde un punto de vista del costo para poder llegar a ella, es decir, se prioriza la relación entre costo y resultados (Martínez-Chairez et al., 2016).

De acuerdo con Plá (2014), la perspectiva del BM se orienta en el estudio de resultados cuantitativos, con la evaluación de la calidad mediante el retorno de inversión en educación y el rendimiento cognitivo utilizando pruebas y evaluaciones nacionales e internacionales. Por otra parte, la postura de la UNESCO se concentra en los procesos educativos y sus resultados en el desarrollo sostenible, las políticas de inclusión educativa, la alfabetización y el aprendizaje de habilidades cognitivas básicas, lo que permite estar fuera de las mediciones globales (Barrett et al., 2006).

Para Alvarado et al. (2016) obtener un título en el nivel universitario es de suma importancia para adentrarse en un entorno profesional competitivo y tener mayores oportunidades para colaborar en el desarrollo de la sociedad y economía. Por su parte, Martínez-Chairez et al. (2016) destacan que la institución educativa tiene la obligación de adoptar indicadores de calidad en todas sus áreas, con la finalidad de convertirse en un medio que facilite el logro de las metas profesionales. De esta manera, es necesario que las instituciones educativas cuenten con una evaluación de la calidad del servicio en opinión del alumnado, con la finalidad de detectar y conocer los elementos que deben ser atendidos tanto en la postura economicista o humanística que las conduzcan para atender las áreas de oportunidad (Inquilla et al., 2017).

La evaluación de la calidad de servicio en las universidades está en constante análisis y decisión de quienes tienen la responsabilidad de gestionar los destinos de las entidades educativas y solventar necesidades educativas (Inquilla et al., 2017). El modelo *SERVQUAL* define a la calidad del servicio como la divergencia entre las percepciones por parte de la clientela y sus expectativas previas; de esta forma, un usuario valora este componente mediante su experiencia de forma positiva o negativa (Alvarado et al., 2016).

Según Parasuraman et al. (1988), este modelo se compone de dimensiones subyacentes, las cuales integran el constructo completo de calidad de servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía), se caracteriza por las necesidades específicas que desea medir la institución. Para Hallo y Fajardo (2019), la dimensión de elementos tangibles es la que pueden representar mayores retos, por el contacto visual y físico que puede significar.

De esta manera, Inquilla et al. (2017) destaca que el modelo *SERVQUAL* define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas anteriores al consumo de este, así como la percepción sobre lo ofertado, en este caso sobre los servicios académicos y universitarios. A pesar de que el estudiantado puede sentirse satisfecho con los elementos que componen al modelo (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía), es indispensable fortalecer la credibilidad hacia el desempeño de las diversas áreas de la institución, para así aumentar la confianza sobre la calidad de la enseñanza obtenida en su trayectoria académica (Carrera-Fernández, 2019).

La calidad de servicio en las instituciones educativas se ha convertido en un indicador importante para hacer más eficiente la gestión de las instituciones entre sus diversos departamentos. Neyra-Huamani et al. (2021) precisan que esto es necesario para transmitir confianza en el alcance de las metas académicas que mantiene el estudiantado durante su vida universitaria y posterior a su graduación. Según Napitupulu et al. (2018), los servicios educativos de calidad, son un componente que contribuye al éxito de las actividades de aprendizaje y aumento de la satisfacción del estudiantado.

El caso de estudio tiene por objetivo analizar la calidad de los servicios universitarios de la Universidad Sámán de Jalisco, Campus Tijuana (USJ-Tijuana), estimada por el estudiantado de la institución educativa y su relación con la percepción en el cumplimiento de sus expectativas de servicio y académicas durante su formación en la universidad. Esta institución privada tiene su origen en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México, donde se encuentra el corporativo principal, ampliando la propuesta educativa a la ciudad fronteriza de Tijuana, Baja California, México, a partir de septiembre de 2012, para brindar educación profesional mediante un plan cuatrimestral a las personas egresadas de preparatoria con deseos de seguir preparándose en el nivel superior. La institución tiene como misión contribuir al desarrollo profesional de excelencia académica, para que, con pensamiento, sentido innovador y emprendedor transforme el contexto nacional e internacional (USJ-Tijuana, 2020). Se oferta la licenciatura en Negocios Internacionales, Contaduría y Finanzas, Derecho, Comercio Exterior y Aduanas, Administración y Psicología. Los programas educativos que cuentan con estudiantado durante el desarrollo de la investigación son: Derecho, Comercio Exterior y Aduanas, Administración y Psicología.

De acuerdo con A. Pantoja et al. (comunicación personal, 10 de enero de 2020) mediante una entrevista realizada en las instalaciones de la USJ-Tijuana, el compromiso de la universidad se hace presente en destinar espacios, recursos, aulas especiales, computadoras, becas y materiales para la comunidad universitaria. Además, la institución cuenta con una sala de juicios orales, utilizada en las prácticas del estudiantado de la Licenciatura en Derecho. El laboratorio de cómputo, está equipado con 30 computadoras personales para impartir clases y realizar tareas. El auditorio, es un lugar en el que constantemente se ofrecen conferencias de personas invitadas externas, quienes comparten su experiencia con la audiencia, asimismo, se utiliza para los actos académicos y reuniones coordinadas por la dirección académica y la rectoría.

En las instalaciones de la USJ-Tijuana se cuenta con una sala de *focus group* para la aplicación de las técnicas cualitativas que requieren de este espacio. Esta área es utilizada con mayor frecuencia por el estudiantado de psicología, aunque también es requerida por las demás carreras para ciertas asignaturas. Pantoja et al. (comunicación personal, 10 de enero de 2020) destacan que la selección del profesorado es revisada, en primer lugar, por la dirección de carrera, con la finalidad de analizar el perfil requerido para las materias; posterior, la dirección académica obtiene las recomendaciones para validar la propuesta y continuar con recursos humanos para los trámites administrativos y alta del profesorado. Las personas académicas de nuevo ingreso deben cumplir con cursos de capacitación obligatorios, para conocer el modelo educativo y el proceso de enseñanza aprendizaje, además de identificar el compromiso e importancia de su labor para el aprendizaje del estudiantado y el desarrollo de la institución (Pantoja et al., comunicación personal, 10 de enero de 2020).

La metodología implementada para el desarrollo de la investigación parte de la revisión de literatura en relación con el concepto de la calidad en el servicio mediante el modelo *SERVQUAL*, así como su aplicación en instituciones de educación superior que tienen la intención de lograr una mejor calidad en los servicios educativos para satisfacer las necesidades y expectativas del estudiantado durante su formación académica. De esta manera, se utilizó el método cuantitativo mediante la aplicación de cuestionarios entre los meses de enero y febrero de 2020 a todo el estudiantado de la universidad que estuvo presente en las seis visitas realizadas a las instalaciones de la USJ-Tijuana. Mediante el instrumento aplicado se analizaron las dimensiones del modelo *SERVQUAL*: elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y expectativas, con la finalidad de medir la calidad del servicio percibida por el alumnado. De esta manera, se analiza el nivel de adopción y correlación de tales dimensiones, que llevaron a la verificación de las áreas de oportunidad que deben atenderse con la finalidad de lograr mejores resultados en la percepción del cumplimiento de las expectativas del estudiantado.

CALIDAD EN EL SERVICIO MEDIANTE EL MODELO *SERVQUAL*

Con base en Zeithaml et al. (1993), las percepciones de la calidad y evaluación de la satisfacción de las personas usuarias son elementos fundamentales para explicar la reacción de las personas con base en el servicio recibido. El modelo *SERVQUAL*, es empleado tanto en el campo empresarial como en el académico (Neyra-Huamani et al., 2021). El modelo *SERVQUAL*, también conocido como PZB, propuesto en 1985 por Parasuraman, Zeithalm y Berry, tiene el propósito de medir la calidad de servicio desde la perspectiva de la clientela, en este caso desde la opinión del estudiantado universitario (Suárez, 2016).

En el entorno actual de las instituciones, la calidad se ha convertido en un componente fundamental para las organizaciones, en especial para las empresas de servicio entre las que se encuentran las universidades (Matsumoto, 2014). Las instituciones educativas, por su configuración, tienen contacto frecuente con personas estudiantes en todas sus áreas; el alumnado realiza peticiones relacionadas con sus necesidades administrativas y académicas mediante los diferentes canales de comunicación y procesos a los que tiene acceso.

Es importante precisar que las personas autoras del modelo *SERVQUAL* definen a la calidad del servicio como la amplitud y discrepancia existente entre las expectativas o deseos de los usuarios con sus percepciones (Muñoz-Machado, 1999). Este modelo integra una serie de dimensiones o criterios que varían con base en el juicio de la persona usuaria sobre la calidad del servicio, por lo tanto, esta variable es considerada como multidimensional (Suárez, 2016). Los resultados de estas percepciones son entrelazados para otorgar la valoración final con base en la confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles (Matsumoto, 2014). Puede completarse con otros elementos que se requieran incluir, los cuales pueden ser empleados para apuntalar las conclusiones finales.

Las cinco dimensiones que agrupa el modelo *SERVQUAL* para medir la calidad en el servicio están influenciadas por una serie de brechas que ocurren en las organizaciones que prestan servicios, en este caso las instituciones educativas (Alvarado et al., 2016). Las universidades emplean esta evaluación para conocer las áreas de oportunidad, las cuales deben ser atendidas y llegan a reflejarse en la competitividad de la unidad académica y percepción en las personas egresadas sobre la satisfacción en cuanto a los estudios cursados; con base en Arciniegas y Mejías (2017) se convierten en un factor clave de recomendación, especialmente para las instituciones privadas. En la Tabla 1 se presenta una breve descripción de los elementos que componen este modelo.

TABLA 1
Dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensión	Descripción
Fiabilidad	Habilidad para entregar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. La organización cumple con las promesas sobre entregas, provisión del servicio, solución de problemas y fijación del precio.
Sensibilidad	Disposición para ayudar a las personas usuarias y entregar un servicio rápido y adecuado. Es la atención y apremio para tratar las solicitudes, dar respuesta a las preguntas y quejas de la clientela, además de dar seguimiento y solucionar las situaciones demandadas.
Seguridad	Conocimiento y atención de las personas colaboradoras y la habilidad para inspirar credibilidad y confianza en la institución.
Empatía	Nivel de atención individualizada que ofrece la organización. Es necesario emplear un servicio personalizado o adaptado a las necesidades de la clientela.
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales y personas representantes de la institución.

Fuente: Elaboración propia a partir de Arciniegas y Mejías (2017), Matsumoto (2014).

De esta manera, el modelo *SERVQUAL*, permite a las instituciones de educación superior aprovechar este procedimiento de medición con base en las dimensiones de confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y lo tangible. La finalidad es comprender las causas de lo percibido y lo esperado del servicio de la población universitaria para lograr como resultado la percepción final de calidad de esta variable en su conjunto (Inquilla et al., 2017).

Por su parte, Neyra-Huamani et al. (2021) destacan que la implementación de la calidad de servicio en las instituciones educativas se refleja en la competitividad, expresada por la habilidad de adaptarse a las necesidades del entorno socioeconómico en el que se encuentra el organismo. Con base en Datta y Vardhan (2017), esto solamente puede lograrse impartiendo una enseñanza de calidad y estar en constante actualización de los métodos de enseñanza, así como facilitar el acceso a los procesos educativos que deben ser aprovechados por el estudiantado. El interés por la calidad educativa en el entorno universitario se presenta como consecuencia de las exigencias sociales, políticas y económicas que precisan tener mayor interés de la universidad en el desarrollo de la sociedad (Inquilla et al., 2017). Por este motivo Díaz (2016) señala que es indispensable identificar los factores determinantes y su efecto en el funcionamiento de la universidad.

EL SERVQUAL EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

La calidad del servicio es parte de los componentes de la educación superior y tiene como característica la necesidad de actualización de todos sus procesos académicos y administrativos como estrategia para satisfacer las necesidades de su clientela (estudiantado, personas académicas y administrativas), en busca de mejorar su competitividad en el entorno educativo (Araya et al., 2016). La adopción de sistemas de calidad académica y de evaluación externa en instituciones de educación, ha provocado la necesidad de demostrar la garantía y respaldo del nivel de aprendizaje que estará recibiendo el estudiantado durante su formación profesional (Correia y Miranda, 2012).

El modelo *SERVQUAL*, al estar constituido por las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, permiten hacer una reflexión a las instituciones de educación sobre la

forma en que el servicio está siendo evaluado por el estudiantado, para crear las estrategias que ayuden en mejorar aspectos fundamentales, tales como la actitud, disposición, presteza y voluntad, tanto de las personas académicas, administrativas y directivos de las escuelas (Arciniegas y Mejías, 2017). La detección oportuna de las áreas de oportunidad en las diferentes dimensiones de los procesos educativos crea la posibilidad de ajustar el desbalance académico, administrativo o investigativo de la institución educativa, que condiciona la satisfacción y sentido de pertenencia del alumnado (Suárez, 2016).

La aplicación de esta evaluación en el caso de estudio de la Universidad Militar Nueva Granada, en Colombia, permitió comprender la percepción y las principales necesidades del estudiantado, considerando que su alumnado mostró conformidad con la mayoría de las dimensiones (Arciniegas y Mejías, 2017). Por lo tanto, la calidad en el servicio tendrá sus áreas de oportunidad, en consecuencia, es indispensable atender los puntos más débiles con la finalidad de mejorar la gestión de cada variable. Por lo general, siempre se pueden presentar algunos elementos que son más sensibles de atender, caracterizados por la capacidad de respuesta; queda de parte de la universidad brindar el seguimiento y detectar el lugar o persona dentro del proceso que causa la deficiencia o retraso del resultado (González et al., 2017).

Con base en el caso de estudio de Araya et al. (2016), el estudiantado puede relacionar la calidad de servicio con la sensación de satisfacción, lo que conduce a manifestar un nivel mayor de cumplimiento de las expectativas y disposición al comunicar un comportamiento de lealtad y retención con agrado de mantenerse en la institución. No obstante, el alumnado suele sentirse relegado en los últimos periodos de finalización de sus estudios, ya que la preocupación de la universidad de forma equivocada puede ser prioritaria solamente en los primeros años, lo que se convierte en un aspecto negativo en la recomendación posterior a su graduación. Por otra parte, Suárez (2016) señala, en su investigación en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, que los elementos más sensibles y que pueden representar entre los mayores retos en el sentimiento de cumplimiento de sus expectativas y deseo de permanencia en la universidad son la interacción con las personas administrativas, la predisposición para brindar asesorías y el cuidado de la institución en la selección del cuerpo docente que se encuentra en contacto directo con el estudiantado.

Por su parte, Cárdenas-Pérez (2016) destaca que la aplicación de un modelo de certificación de la calidad en la gestión de las universidades, con la simple visión de emplearlo como un proceso operativo para la entrega de evidencias de evaluación del servicio, se puede convertir en la principal amenaza en el camino a lograr una educación de calidad. En las conclusiones de su trabajo, Correia y Miranda (2012) refieren que las autoridades universitarias de toda institución deben buscar la mejora de la calidad del servicio, al atender sin justificación todas las variables detectadas de forma estadística inferiores a la media global; además, deben de añadir el componente cualitativo de la observación y consulta directa con diferentes grupos del estudiantado, que brinden más información sobre el compromiso, más allá de un simple formalismo.

Con base en los resultados obtenidos, Carrera-Fernández (2019) sugiere la mejora continua en todos los componentes del *SERVQUAL*, lo que permite fortalecer la confianza y credibilidad del estudiantado hacia la institución al adaptarse a las nuevas necesidades administrativas y académicas al contexto escolar presente. Lo anterior es en la consideración de que los elementos que más pueden ser detectados de manera frecuente por el estudiantado son aquellos en los que se tiene mayor interacción con la población administrativa y académica. De esta manera, en los resultados del estudio de Hallo y Fajardo (2019) el estudiantado da mayor importancia a las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, lo que puede considerarse como sus prioridades.

Por otra parte, los cambios suscitados en los últimos años traen consigo nuevos retos en el proceso de enseñanza aprendizaje y la calidad educativa, que ha venido acompañado de la incorporación de los recursos digitales en la educación, los cuales se han convertido en una necesidad para tener mayor alcance, así como atender al estudiantado que no puede desplazarse por algún motivo. Neyra-Huamani et al. (2021), como parte de las conclusiones de su estudio, precisan en la oportunidad de mejorar en la dimensión de los elementos tangibles, como es el acceso a las plataformas virtuales, las cuales son utilizadas en la actualidad para

adquirir contenidos de las asignaturas cursadas, así como de información para el seguimiento de los procesos educativos y administrativos. Los sistemas tecnológicos y de información han tomado un lugar importante en la prestación de los servicios, en donde las personas directivas, académicas requieren de estos recursos y por su parte los estudiantados están a la espera de que la institución educativa cumpla sus promesas (fiabilidad), sea sensible y atienda las necesidades (sensibilidad), ya que esto podrá detonar en la empatía, causada por facilitar el acceso a los servicios educativos (Peralta et al., 2018).

Por lo tanto, como resultado de la eficiente aplicación de la calidad del servicio en las instituciones de educación, Kinker et al. (2020) destacan que puede convertirse en un aliciente para incrementar la percepción del cumplimiento de las expectativas de las personas estudiantes; con esto se evita la deserción escolar al obtener satisfacción sobre los estudios universitarios que están cursando. Asimismo, Peralta et al. (2018) precisan en esta experiencia positiva construida en el estudiantado, como un elemento que promueve la competitividad y sostenibilidad de la institución, consigue diferenciarse, consecuentemente por detectar y saber atender a tiempo las necesidades de la población estudiantil de manera eficiente.

Con base en la revisión de literatura, se propone la hipótesis que prevé los resultados de elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía; se relacionan con las expectativas que mantienen las personas estudiantes de la institución. En la Figura 1 se muestra este planteamiento para el caso estudiado.

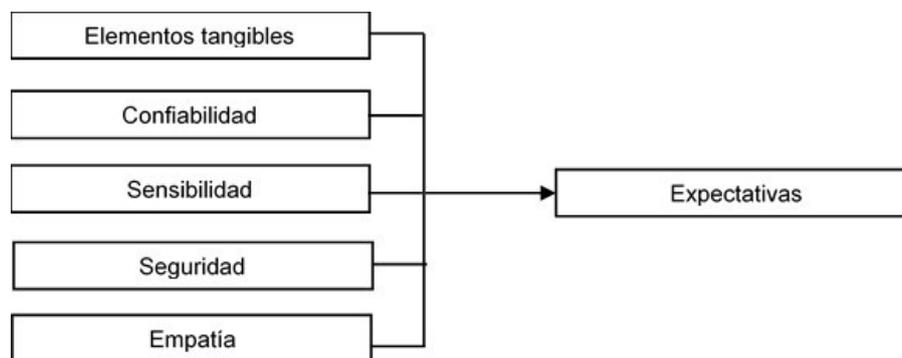


FIGURA 1.
Dimensiones SERVQUAL en relación con las expectativas
Fuente: Elaboración propia a partir de Correia y Miranda (2012), Cárdenas-Pérez (2016), Araya et al. (2016), González et al. (2017), Parasuraman et al. (1988).

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

La investigación que se presenta tiene un diseño no experimental transeccional. Hernández et al. (2014) y Namakforoosh, (2005) destacan que este tipo de estudio se caracteriza por el análisis del contexto obtenido en este caso de la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana, en referencia a la calidad en los servicios universitarios evaluados mediante el método cuantitativo empleando la técnica de cuestionario para la recolección de los datos del estudiantado de la institución educativa, así como su percepción del cumplimiento de sus expectativas académicas y de los servicios universitarios correspondiendo a un estudio introductorio, con la finalidad de identificar las acciones que se deben realizar para mejorar los indicadores de calidad de los servicios educativos obtenidos en los hallazgos a través del análisis descriptivo de cada una de las dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía), así como su correlación con las expectativas (empleando coeficiente de *Pearson*) y el nivel de significativo con base al estadístico de ANOVA, el cual debe ser menor de 0.05.

Participantes en la investigación

Las personas incluidas en la investigación para la evaluación de las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y expectativas, que se basa en el modelo *SERVQUAL* de Parasuraman et al. (1988), es el alumnado de la USJ-Tijuana. Cabe destacar que el departamento de servicios escolares de la universidad reportó un total de 90 personas estudiantes de la licenciatura en psicología, licenciatura en derecho, licenciatura en administración y licenciatura en comercio exterior y aduanas inscritas al momento de la aplicación del instrumento, obteniendo 73 cuestionarios en seis visitas realizadas de forma presencial durante la aplicación cara a cara en el mes de enero y febrero de 2020.

Instrumento aplicado

Mediante el instrumento aplicado, que se basa en el modelo *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988), se evaluó la percepción del estudiantado en cuanto al cumplimiento de las dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y las expectativas en opinión del alumnado. Las preguntas son de escala de Likert con cinco dimensiones (1 al 5) que van desde muy en desacuerdo a muy de acuerdo. En la Tabla 2 se presenta la composición de los ítems. Al final del instrumento, también se recopila información referente al género, edad y cuatrimestre que cursa la población estudiantil.

TABLA 2
Dimensiones de la encuesta *SERVQUAL* aplicada en la universidad.

Dimensión 1: Elementos tangibles
La universidad cuenta con equipos actualizados para realizar las prácticas en el laboratorio de cómputo
Las instalaciones físicas de la universidad son visualmente atractivas
El personal de la universidad tiene apariencia impecable
Los materiales para difusión de información de la universidad (folletos, <i>flyers</i> , página web, redes sociales, etc.) son visualmente atractivos
Dimensión 2: Confiabilidad
Cuando la universidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple
Cuando el estudiantado tiene un problema, la universidad muestra verdadero interés en solucionarlo
La universidad tiene un excelente desempeño en atención al estudiantado
La universidad proporciona los servicios que requiere el estudiantado
Dimensión 3: Sensibilidad
Las solicitudes del estudiantado se resuelven en el menor tiempo posible
Cuando se presentan problemas con el profesorado, la universidad lo soluciona en el menor tiempo posible
El personal de la universidad siempre está dispuesto a ayudar al estudiantado
El personal siempre está disponible para responder las preguntas del estudiantado
La universidad se comunica oportunamente en los tiempos presupuestados para cada proceso realizado
Dimensión 4: Seguridad
El comportamiento del personal de la universidad infunde confianza en usted
El personal de la universidad es amable de manera consistente con usted
El personal de la universidad tiene el conocimiento para responder a sus preguntas
Permanecerías en la universidad por encima de otras ofertas académicas
El estudiantado siente confianza con la universidad donde cursa su licenciatura
Dimensión 5: Empatía
El trato del profesorado hacia las personas estudiantes se maneja dentro de los límites del respeto
Los horarios de atención de parte de la universidad están acordes con el tiempo disponible del estudiantado
El estudiantado tiene un trato personalizado cuando requiere solucionar algún inconveniente con la universidad
El estudiantado considera que recibe un trato amable de parte de todo el personal de la universidad que entiende sus necesidades específicas
Las solicitudes del estudiantado son atendidas con prioridad por parte del personal docente y el personal administrativo
Encuesta <i>SERVQUAL</i>: Expectativas
Empleados y empleadas sinceras, interesadas en atender al estudiantado
Servicio entregado de forma correcta la primera vez
Las instalaciones físicas de la universidad son visualmente atractivas
El estudiantado se siente confiado con la universidad donde cursa su licenciatura
El estudiantado considera que recibe un trato amable de parte de todo el personal de la universidad

Fuente: Elaboración propia a partir de Alvarado et al. (2016), Arciniegas y Mejías, (2017), Parasuraman et al. (1988).

Revisión de confiabilidad del instrumento aplicado

Para validar la confiabilidad de las dimensiones del instrumento aplicado (tabla 3), se utilizó el procedimiento de análisis de confiabilidad mediante *alfa cronbach* utilizando el programa estadístico SPSS 20. Con base en Celina y Campo (2005) y Hinton et al. (2014), los coeficientes que se presentan en la Tabla 3 para cada una de las secciones inscritas en el instrumento son significativos y contienen valores estadísticos en el nivel de buena confiabilidad.

TABLA 3
Resultados de estadísticos de confiabilidad, Alfa de Cronbach *

Alfa de Cronbach *					
Elementos tangibles	Confiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía	Expectativas
N. de elementos	N. de elementos	N. de elementos	N. de elementos	N. de elementos	N. de elementos
4	4	5	5	5	5

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados arrojados por el programa estadístico SPSS 20.

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados arrojados por el programa estadístico SPSS 20.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado al estudiantado de la USJ-Tijuana, inician por un análisis descriptivo de cada una de las secciones del cuestionario aplicado, además de obtener la correlación entre las dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía con la dimensión de expectativas. De esta manera, se incorpora la discusión comparando los hallazgos con los obtenidos por las autorías citadas en el marco teórico.

Con base en los resultados derivados del cuestionario aplicado al estudiantado en la Figura 2, se muestra la evaluación de los elementos tangibles comprendidos en el instrumento. Cabe destacar que las puntuaciones se encuentran en una escala de Likert de cinco puntos. Los elementos por destacar son la identificación atractiva de la información difundida por la institución (4.3) y el cuidado de la apariencia del personal de la universidad (4.3). El elemento con mayor oportunidad de mejora es el equipo de cómputo para las prácticas de informática, lo que significa un reto, ya que, a pesar de no estar por debajo de la media, es una variable sensible y visualmente señalada por el alumnado.

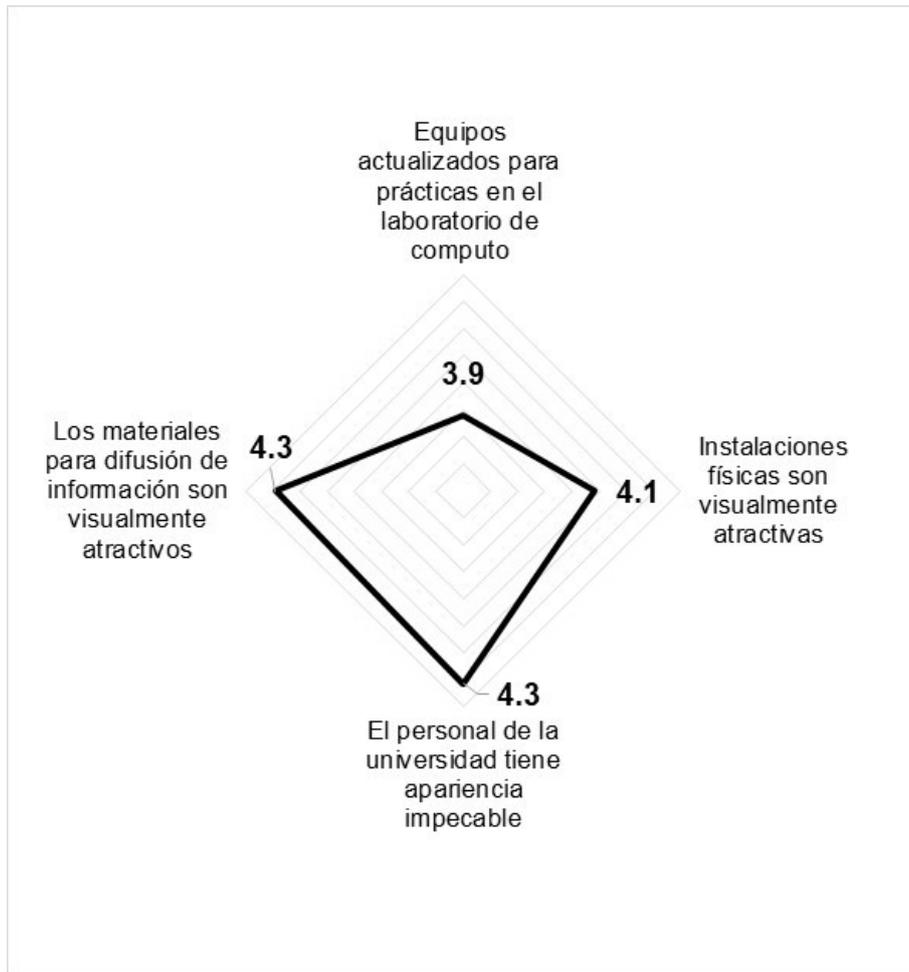


FIGURA 2.
Elementos tangibles
Fuente: Elaboración propia

Para Hallo y Fajardo (2019), la dimensión de los elementos tangibles es la más sensible y debe tenerse en mucho cuidado por la institución educativa, ya que el estudiantado tendrá esta interacción de forma constante y resentirá las acciones vertidas en las actividades que corresponde a este componente. De esta manera, Neyra-Huamani et al. (2021) coincide en la importancia de esta dimensión, en donde la comunidad universitaria perciba cambios significativos que satisfagan sus necesidades.

En relación con la dimensión de confiabilidad, con base en la escala de Likert de cinco puntos, la universidad es percibida con un buen desempeño en la atención, ya que obtiene una valoración de 4.1 y en proporcionar los servicios que se requieren (4.1). El elemento con menor promedio se relaciona con el cumplimiento de la institución en todos los servicios que ha prometido solucionar. Este último ítem no está por debajo de la media (3.7), sin embargo, es un indicador para tomar en cuenta para implementar la mejora continua y comunicar oportunamente los avances de los compromisos de la USJ-Tijuana con el estudiantado (Figura 3). Con base en Arciniegas y Mejías (2017), para atender estos elementos de oportunidad, se requiere afrontar estas mejoras transmitiendo mayor disposición y presteza, así como voluntad desde el personal académico, administrativo y directivo.



FIGURA 3.
Confiabilidad

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión de sensibilidad, con base en una escala de Likert de cinco puntos, la institución se destaca por tener una buena evaluación en estar siempre disponible para responder a las preguntas de la comunidad universitaria (4.3) y ayudar al estudiantado (4.2). Sin embargo, las áreas en la que debe de mejorar son: crear procesos para dar seguimiento a las necesidades expuestas por el estudiantado e informar los avances obtenidos a pesar de no tener un resultado final (Figura 4). En el estudio de Suárez (2016) se señala que para incrementar la evaluación de este componente la institución debe ser eficaz en el proceso de atención a las solicitudes del estudiantado, tanto las presentadas hacia el personal administrativo como al personal académico, de manera que genere mayor confianza en el sentimiento de seguridad e identidad hacia la universidad.

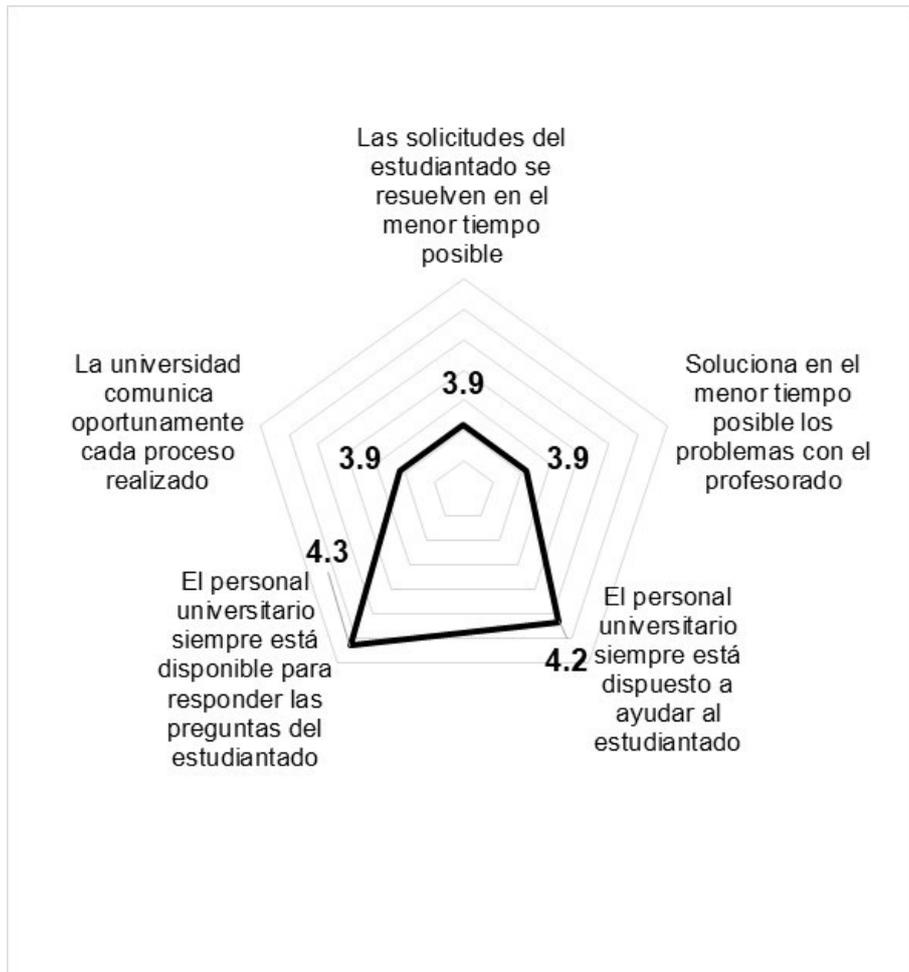


FIGURA 4.
Sensibilidad
Fuente: Elaboración propia.

En la dimensión de seguridad (Figura 5), los elementos mejor evaluados, con base en la escala de Likert utilizada, se refieren a la confianza que transmite el personal de la universidad (4.6), además de la amabilidad percibida (4.5) y disposición para atender las peticiones del alumnado (4.5). Para Araya et al. (2016), la calidad del servicio puede estar vinculada por el estudiantado con la satisfacción de sus necesidades educativas, por lo tanto, el componente de seguridad es fundamental para incentivar su sentimiento de lealtad y permanencia en la institución.

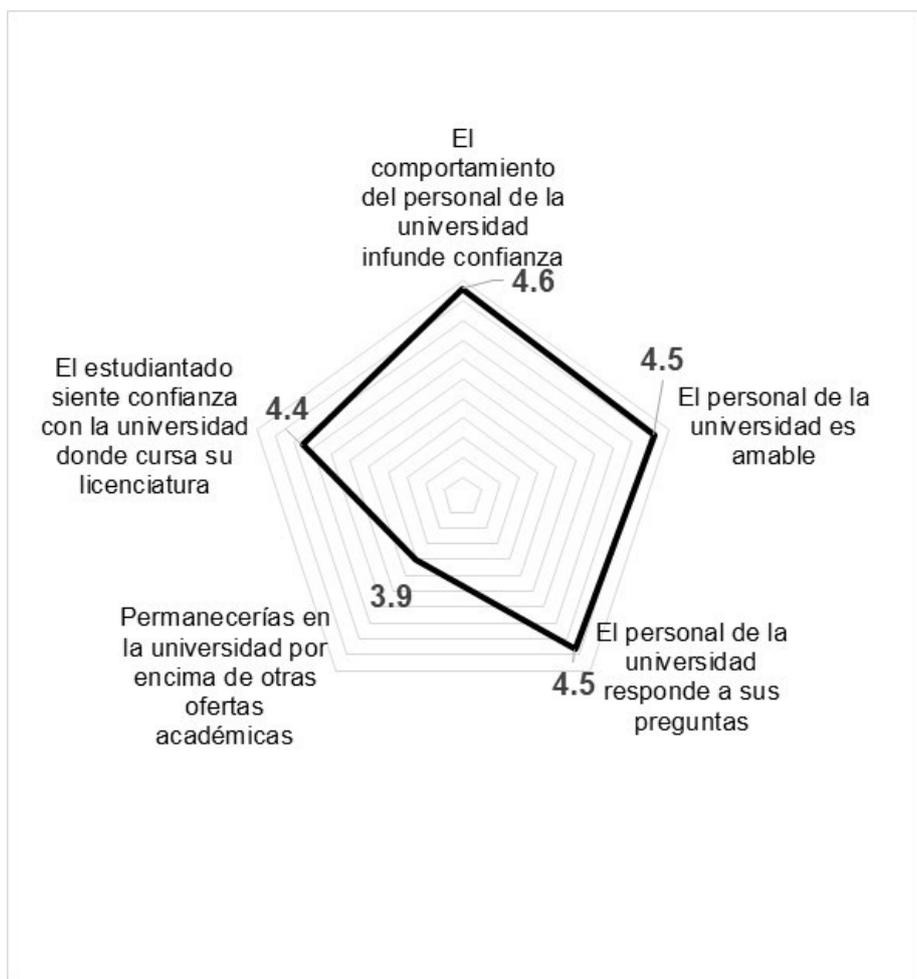


FIGURA 5.
Seguridad

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la dimensión de empatía (Figura 6), de acuerdo con la escala de Likert de cinco puntos, el estudiantado aprecia el trato y respeto con el que se dirige el profesorado de la institución (4.6), está conformes con los horarios de atención (4.5) y la amabilidad del personal de la universidad (4.5). Aunque no es una evaluación por debajo de la media, el área de mayor oportunidad se mantiene en dar mayor prioridad a las necesidades expuestas por el alumnado (4.2), al acortar los tiempos de respuesta y solución oportuna de sus solicitudes. De esta manera, González et al. (2017) señalan que es necesario que la capacidad de respuesta se manifieste con mayor eficacia, además de detectar las áreas de oportunidad entre las personas involucradas en los procesos de atención, para que disminuyan los tiempos de solución a las solicitudes e inconvenientes presentados por el alumnado.

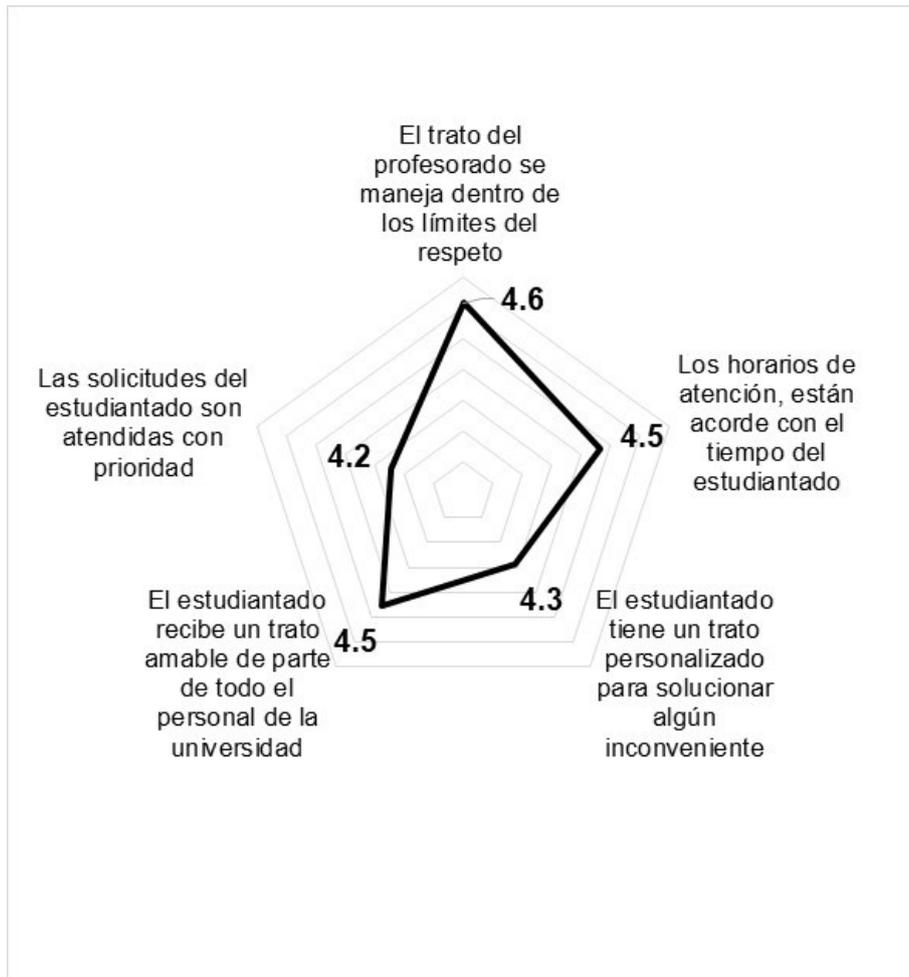


FIGURA 6.
Empatía

Fuente: Elaboración propia.

El cuidado de la calidad en los servicios educativos crea la oportunidad de presentar iniciativas por parte de la universidad que incentiven la satisfacción sobre el nivel de aprendizaje y agrado de los espacios en los que convive el estudiantado durante su formación profesional (Correia y Miranda, 2012). De esta manera, los elementos mejor evaluados en la dimensión de expectativas son: el trato amable que confirma recibir la población universitaria y la confianza que intenta infundir en el alumnado sobre la licenciatura y universidad en la que está cursando su carrera (Figura 7). La calificación en escala de Likert de cinco puntos de esta dimensión ha sido oportuna, ya que indica que es necesario mantener las instalaciones físicas de la institución en óptimas condiciones (4.2), y destinar los recursos necesarios que genere la sensación de cambios progresivos de los espacios para la realización de sus prácticas, aulas y lugares de convivencia.

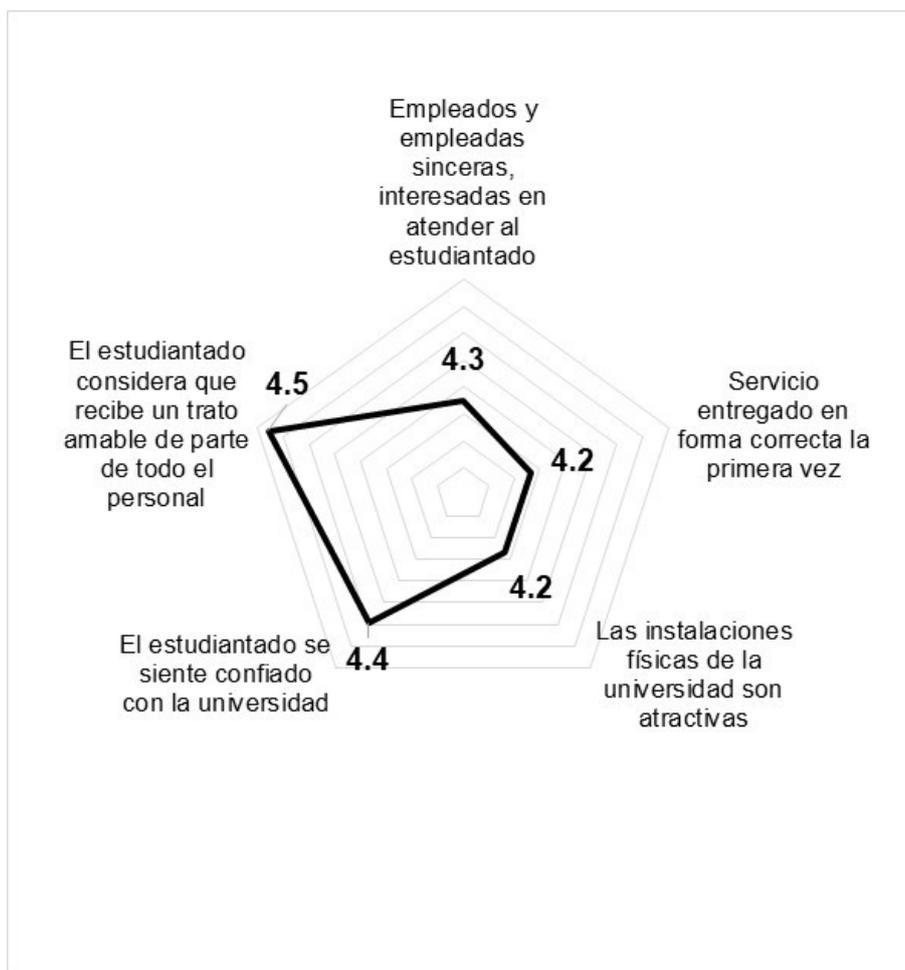


FIGURA 7.
Expectativas
Fuente: Elaboración propia.

Con base en los resultados que se presentan la Figura 8 y en evaluación en escala de Likert de tamaño cinco, las dimensiones mejor evaluadas por el estudiantado de la universidad son la seguridad y la empatía hacia la institución, seguido del cumplimiento de las expectativas. No se cuenta con una evaluación negativa en ninguna de las dimensiones, sin embargo, se pueden considerar como áreas de oportunidad las valoraciones **individuales**, que se refieren a tomar con mayor formalidad las necesidades expuestas por el alumnado, que permitan incrementar los resultados de estas variables.



FIGURA 8.
Índice de dimensiones
Fuente: Elaboración propia.

Para revisar la relación de las dimensiones de elementos tangibles, empatía, confiabilidad, seguridad y sensibilidad con la percepción del estudiantado en cuanto al cumplimiento de las expectativas en la universidad, se utilizó un análisis de regresión múltiple (Tabla 4) mediante el programa estadístico *SPSS 20*; como resultado se obtuvo una buena correlación de 0.829. De esta manera, con base en el estadístico *r cuadrado corregida*, la variable dependiente (expectativas) puede explicarse por las variables predictoras hasta en un 66.3%. Esto significa lo importante de estos componentes para que el alumnado se sienta conforme con el desarrollo de sus estudios en la USJ-Tijuana.

TABLA 4
Análisis de regresión múltiple

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	526.663	5	105.333	29.332	.000 ^b
	Residual	240.597	67	3.591		
	Total	767.260	72			

a. Variable dependiente: expectativas

b. Variables predictoras: (Constante), empatía, e tangibles, confiabilidad, seguridad,

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, en la Tabla 5 se muestra el resultado del estadístico ANOVA en el nivel de significancia de 0.01 que corresponde al nivel de correlación positiva entre la variable dependiente (expectativas), que se explica por las variables independientes (elementos tangibles, empatía, confiabilidad, seguridad y sensibilidad). Por lo tanto, esta asociación indica la importancia del trabajo en estas dimensiones para lograr la satisfacción durante la formación en la universidad.

TABLA 5
Nivel de significancia de la correlación mediante prueba ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl.	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	526.663	5	105.333	29.332	.000 ^b
	Residual	240.597	67	3.591		
	Total	767.260	72			

a. Variable dependiente: expectativas

b. Variables predictoras: (Constante), empatía, e tangibles, confiabilidad, seguridad,

Fuente: Elaboración propia.

Fuente: Elaboración propia.

Ante las nuevas exigencias en las formas de enseñanza, así como la aparición de nuevas herramientas tecnológicas y sistemas de información empleados en los procesos administrativos y académicos, con base en Peralta et al. (2018), es necesario incorporar paulatinamente los recursos necesarios para afianzar el cumplimiento de las expectativas del alumnado. Estas acciones pueden incentivar la seguridad y satisfacción del estudiantado acerca de la elección de cursar sus estudios en la universidad en la que se encuentra actualmente (Kinker et al., 2020). Todas las dimensiones evaluadas tienen un rol importante y se complementan para lograr la calidad de los servicios educativos, al convertirse en un factor de competitividad y diferenciación con otras instituciones educativas. Se deben crear nuevos retos adaptando a las nuevas tendencias en la educación, que complementen las buenas acciones que en consecuencia permitan lograr una excelente formación de las futuras personas egresadas que representen a la institución en el campo profesional.

CONCLUSIONES

El modelo *SERVQUAL* es un modelo que resulta ser de utilidad tanto en instituciones de educación superior públicas y privadas; en esta segunda puede convertirse en un componente de competitividad. Es indispensable que todas las partes involucradas en los procesos de los servicios educativos tengan el conocimiento de la trascendencia y beneficios que implica la mejora continua del trabajo en las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, así como los elementos tangibles. Cada una de las variables involucradas genera el compromiso de mantener con mucha atención el cuidado de la trayectoria del estudiantado en las necesidades administrativas, académicas y de enlace con el sector productivo. Por lo tanto, este acercamiento deberá comprender que la entrega del servicio debe estar ligado al valor que se imprima en el producto final de los procesos de gestión, educativos y formativos coordinados desde la rectoría.

Por lo general las áreas más sensibles y que pueden resultar mayor reto en obtener buenos resultados son aquellas relacionadas con el servicio recibido por el personal administrativo y docente, caracterizado por tener un contacto frecuente con el alumnado. Las exigencias de las de la población universitaria pueden depender del compromiso y capacitación recibida para resolver o canalizar correctamente las solicitudes y tener el

estatus de cada una de estas, ya que se debe tener una respuesta y alternativas que demuestren un seguimiento eficiente ante las necesidades expuestas.

En el caso de la USJ-Tijuana, los mejores resultados se presentan en la amabilidad, presteza y respeto con el que se dirige el personal directivo, administrativo y docente. Las áreas de oportunidad son: el tiempo de respuesta y el seguimiento de las solicitudes del estudiantado, el cual percibe una muy buena actitud de todo el personal de la institución. Sin embargo, se necesita mayor eficiencia en el seguimiento, y al mismo tiempo establecer un canal de comunicación efectivo que informe del estado del servicio solicitado, los resultados de este tipo de iniciativas pueden beneficiar la percepción del cumplimiento de las expectativas.

Cabe destacar que las calificaciones obtenidas en todas las dimensiones (elementos tangibles, empatía, confiabilidad, seguridad, sensibilidad, expectativas) están por encima de la media y tienen niveles aceptables. Sin embargo, es inevitable atender las áreas de oportunidad señaladas en la sección de resultados. La correlación múltiple compuesta por las variables independientes (elementos tangibles, empatía, confiabilidad, seguridad, sensibilidad) y la variable dependiente (expectativas) indican una asociación, en donde el incremento de la calificación en las variables independientes tendrá un efecto positivo en la dimensión de expectativas durante su formación académica.

En las futuras líneas de investigación, se considera realizar esta investigación en otras instituciones de educación superior privadas de la ciudad de Tijuana, con el propósito de comparar la evaluación en cada una de las dimensiones y el nivel de correlación con las expectativas del estudiantado. Así mismo, se tiene en proyecto replicar el estudio en una de las unidades académicas públicas del Estado de Baja California, permitiendo cotejar las diferencias a presentarse en una universidad pública. Los resultados del proyecto de investigación son de conocimiento de la rectoría de la USJ-Tijuana, existiendo la oportunidad de hacer este mismo ejercicio en un siguiente periodo, que permita detectar los avances en cada una de las dimensiones.

REFERENCIAS

- Alvarado, E., Morales, D. y Aguayo, E. (2016). Percepción de la calidad educativa: caso aplicado a estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. *Revista de la Educación Superior*, 45(180), 55-74. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60448798004>
- Araya, L., Escobar, M., Bertoló, E. y Barrientos, N. (2016). Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (41), 91-115. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8675>
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&nrm=iso
- Barrett, A., Chawla, R., Lowe, J., Nickel, J. y Ukpo, E. (2006). *The concept of quality in education: a review of the 'international' literature on the concept of quality in education* [Concepto de calidad en la educación: una revisión de la literatura internacional sobre el concepto de calidad en la educación]. EdQual.
- Cárdenas-Pérez, A. (2016). Calidad en la gestión universitaria ecuatoriana: Una búsqueda latente de eficiencia educativa. *Multiciencias*, 16(2), 194-201. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90452745010.pdf>
- Carrera-Fernández, M. (2019). Calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de la Universidad Peruana Unión sede Lima, 2017. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 6(1), 92-101. <https://doi.org/10.17162/riva.v6i1.1290>
- Celina, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Correia, S. M. y Miranda, F. J. (2012). DUAQUAL: calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Cuadernos de Gestión*, 12(1), 107-122. <https://addi.ehu.es/handle/10810/7959>

- Datta, K. y Vardhan, J. (2017). A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE: A Management Students Perspective [Entorno SERVQUAL para evaluar la calidad de los campus internacionales en los Emiratos Árabes Unidos: una perspectiva de los estudiantes de administración]. *SAGE Open*, 7(1), 1-9 <https://doi.org/10.1177/2158244016676294>
- Díaz, R. (2016). Factores condicionantes de la calidad en la Educación Universitaria Peruana. *Ciencia y Desarrollo*, 19(1), 47-66. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v19i1.1221>
- González, M., Zurita, E. y Zurita, M. (2017). El modelo servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. *European Scientific Journal*, 13(25), 339-352. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n25p339>
- Hallo, F. y Fajardo, P. (2019). Calidad del servicio. Estudio descriptivo de los servicios administrativos de una universidad ecuatoriana. *Revista mktDescubre, (Edición Especial)*, 140-151. <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktDescubre/article/view/437/417>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Hinton, P., McMuray, I. y Browlow, C. (2014). *SPSS Explained [SPSS explicado]*. Routledge.
- Inquilla, J., Calsina, W. y Velasco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno – Perú 2017. *COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 5-15. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449852109001>
- Kinker, P., Swarnakar, V., Jain, R. y Singh, A. (2020). A QFD-TISM approach for service quality improvement in polytechnic education institutes: a case study [Enfoque QFD-TISM para la mejora de la calidad del servicio en institutos de educación politécnica: un estudio de caso]. *International Journal of Applied Systemic Studies*, 9(2), 85-113. <https://dx.doi.org/10.1504/IJASS.2020.10034539>
- Martínez-Chairez, G., Guevara-Araiza, A. y Valles-Ornelas, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 12(6), 123-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194007>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas* (34), 181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Muñoz-Machado, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Díaz de Santos S.A.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la investigación* (2da. ed.). Limusa.
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdianto y Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility [Análisis de la satisfacción de los estudiantes hacia la calidad del servicio]. *Journal of Physics: Conference Series*, (954), 1-7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/954/1/012019#artAbst>
- Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J. A. y Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26. Número Especial 5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality [SERVQUAL: escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio]. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Peralta, P., Stefanell, I., Cervantes, V. y Salgado, R. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11), 27-40. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Plá, S. (2014). Calidad educativa y didáctica de la historia en los gobiernos neoconservadores en México 2000-2012. *Revista Tempo e Argumento*, 6(11), 162-192. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338131531007>
- Suárez, R. (2016). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. *Industrial Data*, 19(1), 7-16. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81650062002>
- Universidad Sámman de Jalisco, Tijuana [USJ-Tijuana]. (2020, 20 de enero). *Misión y oferta académica de la Universidad Sámman de Jalisco, Tijuana*. Sitio oficial Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana. <https://www.usj.mx/>

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service [La naturaleza y los determinantes de las expectativas del servicio al cliente]. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21, 1-12. <https://link.springer.com/article/10.1177/0092070393211001>

INFORMACIÓN ADICIONAL

Cómo citar : Piñera-Ramírez, D. y Cruz-Estrada, I. (2023). Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sámán de Jalisco, Campus Tijuana. *Revista Educación*, 47(1). <http://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51806>