

# Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador

RECIBIDO: 12/02/2016

ACEPTADO: 16/11/2016

WILFRIDO SALAZAR YÉPEZ\*  
MARIO CABRERA-VALLEJO\*\*

## RESUMEN

El propósito de este artículo es determinar la calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. Esta investigación (descriptiva transversal) es el resultado de un trabajo de campo, en donde se realizó un análisis de la información recolectada, a través de encuestas aplicadas a los estudiantes, mediante el modelo SERVQUAL, posteriormente, se comparan dichos aspectos encontrados y se determina la brecha existente entre percepciones y expectativas, determinando así la calidad de servicio. Los resultados muestran que la calidad de servicio es regular de acuerdo a la actitud de los clientes.

**Palabras clave:** calidad de servicio, SERVQUAL, institución pública

DIAGNOSIS OF THE QUALITY OF SERVICE, IN CUSTOMER SERVICE, AT THE NATIONAL UNIVERSITY OF CHIMBORAZO - ECUADOR

## ABSTRACT

The purpose of this article is to determine the quality of service of improvements in the enrollment processes at the National University of Chimborazo - Ecuador. This cross-sectional research is the result of a field work, where an analysis of the collected information was carried out, through surveys applied to the students, through the SERVQUAL model, afterwards, comparing these found aspects and determining The gap between perceptions and expectations, thus determining the quality of service. The results show that the quality of service is regular according to the attitude of the customers.

**Keywords:** Quality of service, SERVQUAL, public institution

## 1. INTRODUCCIÓN

EL servicio al cliente, actualmente es de gran importancia debido a la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios y la trascendencia que dicho servicio tiene como elemento importante en la diferenciación de los negocios, así el servicio al cliente se convierte en pilar fundamental de subsistencia de las instituciones en el mercado (Wellington, 1997) sostiene que el servicio al cliente “son aquellos elementos que se debe entregar de acuerdo a las necesidades del cliente”. El cliente es aquella persona u organización que adquiere o compra, es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializa productos y servicios, “el cliente es el rey” (Kotler, 1989).

Los cambios que se están produciendo a nivel mundial desde hace algún tiempo, tales como la globalización de la economía, la tendencia hacia el incremento de la competencia por parte de las empresas y la búsqueda de la excelencia organizativa, no han dejado al margen a la formación y más en concreto a la educación ofrecida en las universidades. En el futuro, estas tendencias se acentuarán y configurarán nuevos focos de atención en base a la calidad, siendo la calidad (Deming, 1990; Crosby, 1979; Juran, 1996; Duque, 2005, Zeithaml, 2002) un conjunto de especificaciones que satisface plenamente al usuario con relación a sus necesidades, esto conlleva a pensar que todo servicio debe conseguir la satisfacción del cliente, “la satisfacción del cliente es el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 1989). Berry (1989) manifiesta que la expectativa es “lo que el cliente espera del servicio”.

Debido al nacimiento de este mercado universitario y a las demandas de la nueva economía global, los gestores en el sector universitario están buscando nuevos caminos de dirigir y mejorar la calidad de la enseñanza superior. Para ello, deben conocer la valoración de la calidad de servicio que se presta y sumergirse en un proceso de mejora continua que les permita estar siempre abiertos a nuevas maneras de trabajar, más adecuadas y acordes con los tiempos, Deming (1990) manifiesta que “la mejora continua es un concepto que pretende mejorar los productos, servicios y procesos”.

\* Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba EC. 060150 Ecuador.  
E-mail: [hsalazar@unach.edu.ec](mailto:hsalazar@unach.edu.ec)

\*\* Facultad de Ingeniería, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba EC. 01050 Ecuador.  
E-mail: [mcabrera@unach.edu.ec](mailto:mcabrera@unach.edu.ec)