

Revisión documental de estrategias para la mejora continua en la gestión de la calidad del servicio en la Universidad Simón Bolívar, sede Cúcuta

Francy Emérita Cristancho Rodríguez

Código estudiantil: 2024115029179

Bradys Domingo Monterroza García

Código estudiantil: 2020115620805

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Especialista en Gerencia e innovación

Tutor:

Dra. Yurley Karime Hernández Peña

RESUMEN

La investigación presenta una revisión documental sobre las estrategias de mejora continua en la gestión de la calidad del servicio en la Universidad Simón Bolívar, sede Cúcuta, utilizando dos metodologías clave: SERVQUAL y Kaizen. Estas herramientas son fundamentales para identificar y solucionar problemas en áreas administrativas, como la oficina de matrículas, con el fin de mejorar la satisfacción de los estudiantes y la eficiencia operativa. Se destacan deficiencias en la capacitación del personal y la falta de protocolos estandarizados, lo que afecta negativamente la percepción del servicio. La metodología SERVQUAL se utiliza para medir la calidad percibida del servicio, ayudando a identificar las brechas entre las expectativas de los usuarios y la realidad del servicio brindado. Por su parte, Kaizen se enfoca en la mejora continua a través de la optimización de procesos y la participación activa de todo el personal administrativo. Ambas metodologías, combinadas, proporcionan un enfoque integral para mejorar la competitividad y la

calidad en las instituciones de educación superior. El análisis concluye que la implementación de estas estrategias no solo mejora la experiencia de los estudiantes, sino que también fomenta su lealtad hacia la institución. La adopción de enfoques sistemáticos de mejora continua en áreas clave puede garantizar la sostenibilidad a largo plazo de las instituciones educativas.

Palabras clave: SERVQUAL, Kaizen, calidad del servicio, educación superior, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The research presents a documentary review on continuous improvement strategies in service quality management at Simón Bolívar University, Cúcuta campus, using two key methodologies: **SERVQUAL** and **Kaizen**. These tools are essential for identifying and solving problems in administrative areas, such as the admissions office, aiming to improve student satisfaction and operational efficiency. Deficiencies in staff training and the lack of standardized protocols are highlighted, negatively affecting the perception of the service.

The SERVQUAL methodology is used to measure perceived service quality, helping to identify gaps between users' expectations and the actual service provided. Meanwhile, Kaizen focuses on continuous improvement through process optimization and active participation of all administrative staff. The combination of these methodologies provides a comprehensive approach to enhancing competitiveness and quality in higher education institutions.

The analysis concludes that implementing these strategies not only improves students' experiences but also fosters their loyalty to the institution. Adopting systematic continuous improvement approaches in key areas can ensure the long-term sustainability of educational institutions.

Keywords: SERVQUAL, Kaizen, calidad del servicio, educación superior, satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

1. Aldana, L., & Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/unisimon/titulos/114317>
2. Buttle, F. (1985). SERVQUAL: review, critique, research agenda. En *European Journal of Marketing* (Vol. 30).
3. *calidad | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE*. (s/f). Recuperado el 23 de junio de 2024, de <https://dle.rae.es/calidad>
4. Cardona, M. M., & Bravo, J. J. (2012). *ESTUDIOS GERENCIALES Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university*. 23–29. www.elsevier.es/estudios_gerenciales
5. Colorado, L. C. H. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. En *Contaduría y Administración* (Vol. 65, Número 3). Universidad Nacional Autónoma de México. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
6. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. En *Journal of Marketing* (Vol. 58).
7. Elena Vargas Quiñones Luzángela Aldana de Vega, M., Quiñones, V., Elena Calidad servicio conceptos herramientas, M., Elena Vargas Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2014). Calidad y servicio: conceptos y herramientas. *Universidad de La Sabana*, 3, 366–367. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/27250>
8. Eslava-Zapata, R. A., Chacón-Guerrero, E. J., Mogrovejo-Andrade, J. M., & Valero-Valencia, A. (2024). Calidad del servicio: un estudio en hoteles con el modelo SERVQUAL. *Aibi, Revista de Investigación Administración e Ingenierías*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3286>
9. Fernanda, C., Moreno, R., María, A., Bello, R., & Magister En Educación, A. (2020). Hacia un modelo de calidad en el servicio en la Universidad de La Sabana. *Universidad de La Sabana*. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/42762>
10. Garbanzo-Vargas, G. M. (2015). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 40(1), 67. <https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.22534>
11. *gestión | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE*. (s/f). Recuperado el 23 de junio de 2024, de <https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n>
12. Guerrero López, E. M. (2018). *El Kaizen como proceso de mejora continua, en el aseguramiento de la calidad de las instituciones educativas superiores del Ecuador, periodo 2015-2016* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/9355795e-5533-466c-8306-7bd6735b9eb2>

13. Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. En *International Journal of Quality and Service Sciences* (Vol. 1, Número 2, pp. 172–198). <https://doi.org/10.1108/17566690910971445>
14. Larisa-Loredana Dragolea, & Dan Ioan Topor. (2022). PERSPECTIVES ON IMPLEMENTING KAIZEN METHOD FOR THE IMPROVEMENT OF ACADEMIC ONLINE TEACHING. *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 70–80. <https://doi.org/10.29302/oeconomica.2022.24.1.6>
15. Martínez Gómez, M., & Berna Escriche, C. (2023). *Process improvement methodologies: Kaizen and Six Sigma*. <https://riunet.upv.es:443/handle/10251/194664>
16. Mathew, J. J. (2015). Study Based on Servqual Dimensions in Service Industry - A Literature Review. *Industrial Engineering & Management*, 04(03). <https://doi.org/10.4172/2169-0316.1000167>
17. Mazzocato, P., Stenfors-Hayes, T., Schwarz, U. V. T., Hasson, H., & Nyström, M. E. (2016). Kaizen practice in healthcare: a qualitative analysis of hospital employees' suggestions for improvement. *BMJ Open*, 6(7), e012256. <https://doi.org/10.1136/BMJOPEN-2016-012256>
18. Mora Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
19. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
20. Sanchez-Ruiz, L., Blanco, B., Marin-Garcia, J. A., & Diez-Busto, E. (2020). Scoping review of kaizen and green practices: State of the art and future directions. En *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 17, Número 21, pp. 1–19). MDPI AG. <https://doi.org/10.3390/ijerph17218258>
21. Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
22. *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. (2015). www.iso.org
23. Suarez Barraza, M. F. (2009). *El Kaizen-GP: la aplicacion y sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la gestion publica*. Editorial Miguel Angel Porrua. <https://elibro.net/es/lc/unisimon/titulos/38230>
24. Vázquez, B., Hugo, C., García Martínez, ;, Jesús, J., Heredia, M., & Vanessa, N. (2022). *Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637969396001>
25. Yüksel, A., & Yüksel, F. (2008). *Customer Satisfaction: Conceptual Issues Consumer Satisfaction Theories: A Critical Review*.
26. Zambrano-López, S., Solís-Quinteros, M. M., Zayas-Márquez, C., & Ávila-López, L. A. (2021). Kaizen Method Applied in Higher Education: Case Study of

Autonomous University of Baja California. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 269, 122–130. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80000-0_15