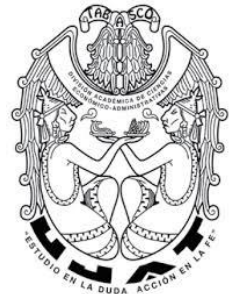




UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
DIVISIÓN ACADEMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS



Presentado por:

Titular: Beatriz del Carmen Méndez Durán

212B39150

Apoyo: Jessica Paulina Padrón Alamilla

212B39353

Licenciatura:

Administración

Docente:

Dra. Minerva Camacho Javier

Materia:

Seminario de investigación II

Título:

Borrador de instrumento de medición

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
BORRADOR DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN O GUÍA CUALITATIVA	4
ENCUESTA/GUÍA	5
CONCLUSIÓN	7
LISTA DE	
COTEJO.....	8

INTRODUCCIÓN

La presente actividad consiste en la elaboración del borrador del instrumento de medición que será utilizado en la investigación titulada “Satisfacción de los universitarios respecto a la calidad de servicios en la División Académica de Ciencias Económico-Administrativas (DACEA)”. Este instrumento fue diseñado con el propósito de evaluar la calidad del servicio que ofrece el área de Servicios Escolares, tomando como referencia el modelo SERVQUAL y aplicando un enfoque cuantitativo.

El objetivo de esta actividad es estructurar una encuesta que permita recopilar información objetiva sobre la percepción de los estudiantes, mediante el uso de una escala tipo Likert. A través de este borrador se definen las dimensiones a evaluar tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía asegurando que el instrumento sea claro, coherente y alineado con el objetivo de la investigación.

El formato del presente Borrador del instrumento fue proporcionado por la Dra. Minerva Camacho Javier para el desarrollo de esta actividad académica.

Borrador del instrumento de medición o guía cualitativa

Nombre del titular de la investigación: Beatriz del Carmen Méndez Durán

Nombre del colaborador de investigación: Jessica Paulina Padrón Alamilla

Tipo de titulación: Tesis

Tema propuesto: Satisfacción de los universitarios respecto a la calidad de servicios en la División Académica de Ciencias Económico-Administrativas (DACEA).

Título de la encuesta o guía: Encuesta para la medición de la calidad del servicio en el área de Servicios Escolares de la DACEA.

Objetivo: Evaluar la calidad del servicio del área de Servicios Escolares de la DACEA, mediante un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL desde la percepción de los estudiantes.

Población: Estudiantes inscritos en la División Académica de Ciencias Económico Administrativas (DACEA) a partir del tercer semestre en adelante.

Encuesta/Guía

Medición de la calidad del servicio de Servicios Escolares DACEA

Objetivo: Recoger las opiniones y experiencias de los estudiantes

Instrucción: Evalúa la calidad del servicio de Servicios Escolares de la DACEA

Escala Likert (1–5):

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Tangibles

- ¿Las instalaciones de Servicios Escolares son limpias y ordenadas?
- ¿El personal presenta una apariencia profesional?
- ¿Los equipos y sistemas utilizados son modernos y funcionales?
- ¿La señalización e información visible es clara y comprensible?

Fiabilidad

- ¿Servicios Escolares cumple con los tiempos prometidos para los trámites?
- ¿Los trámites se realizan correctamente desde la primera vez?
- ¿La información que recibe es clara y exacta?
- ¿Sus registros académicos se manejan sin errores?
- ¿Cuándo surge un problema, se resuelve eficazmente?

Capacidad de respuesta

- ¿El personal atiende con rapidez?

- ¿El personal muestra disposición para ayudarlo?
- ¿Recibe información oportuna sobre el estado de sus trámites?
- ¿Los tiempos de espera son razonables?

Seguridad

- ¿El personal le inspira confianza?
- ¿Se siente seguro(a) al realizar sus trámites?
- ¿El personal demuestra conocimiento de los procedimientos?
- ¿Su información personal se maneja con confidencialidad?

Empatía

- ¿Recibe atención personalizada cuando la necesita?
- ¿El personal muestra interés en resolver su situación?
- ¿El horario de atención es conveniente?
- ¿El personal comprende sus necesidades?
- ¿El trato recibido es amable y respetuoso?

Pregunta abierta (opcional):

- ¿Qué aspecto considera que debería mejorar Servicios Escolares?

CONCLUSIÓN

En conclusión, la elaboración del borrador del instrumento de medición permitió comprender la importancia de diseñar adecuadamente una encuesta que esté alineada con el objetivo de la investigación. A través de la estructura basada en el modelo SERVQUAL, fue posible organizar las preguntas de manera que evalúen de forma clara las distintas dimensiones de la calidad del servicio en el área de Servicios Escolares de la DACEA.

Este ejercicio fortaleció el aprendizaje sobre la construcción de instrumentos cuantitativos, especialmente en el uso de la escala Likert para medir la percepción y satisfacción de los estudiantes. Además, permitió asegurar que las preguntas sean coherentes, comprensibles y útiles para obtener datos confiables que posteriormente puedan ser analizados en el desarrollo de la investigación.

Lista de cotejo

Borrador del instrumento de medición o guía cualitativa

Criterio	Sí	No
El instrumento está alineado con los objetivos de investigación.		
Las preguntas o ítems son claras y comprensibles.		
El tipo de instrumento es adecuado (cuantitativo o cualitativo).		
Se especifica la población a la que va dirigido.		
Se incluye la escala de medición (si aplica).		
El orden de preguntas es lógico y coherente.		
Se incluye una introducción o instrucciones para el participante.		
El instrumento está completo (sin preguntas faltantes).		
Total	8/8=1	

Nota. Elaborada por la Dra. ~~Mireya~~ Camacho Javier el 29 de enero de 2026 solo para fines académicos para la materia de Seminario de Investigación II.