
Valores en la prestación de servicios en Instituciones Mexicanas de Educación Superior

Values in the provision of services in Mexican Higher Education Institutions

Recibido el 28 de Julio de 2013, aceptado el 30 de Octubre de 2013.

No. de clasificación JEL: D73; I21; I23

Fridzia Izaguirre Díaz de León

Universidad de Occidente.
Unidad Guasave
Fridzia.izaguirre@udo.mx

Heleodoro Sotelo Sánchez

Universidad de Occidente.
Unidad Guasave
hss_8@hotmail.com

Daniel García Urquidez

Universidad de Occidente.
Unidad Guasave
dgarciau65@gmail.com

Resumen

El propósito central de esta investigación consistió en analizar los valores organizacionales que se practican por el personal administrativo (servidores o funcionarios públicos, de acuerdo a la condición laboral que ocupan en la estructura de la universidad) al desempeñar sus funciones como prestadores de servicios en una Institución de Educación Superior, de manera específica en el Estado de Sinaloa; bajo la premisa que considera a los sujetos, ciudadanos-usuarios de los servicios que deben prestarse como una entidad de la administración pública. Al realizar esta investigación descriptiva, para recopilar información se ha utilizado cuestionario integrado por 25 ítems, construido en escala *Likert* con cinco opciones de respuesta, mismo que se aplicó a muestra conformada por personal administrativo, docente, investigadores y estudiantes de licenciatura y posgrado; dentro de los resultados más relevantes que se han encontrado destaca que el respeto al docente es considerado como un valor potencial, respecto a las actitudes que practica el personal administrativo suelen rechazar las acciones de mejora y se percibe escaso compromiso social al desempeñar las labores encomendadas

Palabras clave: valores, servicio y relaciones humanas, universidades públicas

Abstract

The central purpose of this research was to analyze the organizational values practiced by the administrative staff (servants or public officials, according to the employment status they occupy in the structure of the university) to perform their duties as service providers in an institution of higher education, specifically in the state of Sinaloa, on the premise that considers the subject, citizen-users of the services to be provided as a public service institution. In making this descriptive research to gather information has been used consists of 25 items questionnaire was built in Likert scale with five response options, it was applied to sample consisted of administrative, teaching, research and undergraduate and graduate ; within of the most relevant results you found out that respect for the teacher is considered a potential value in attitudes that plays usually reject administrative staff improvement actions and poor social commitment in carrying out the tasks entrusted perceived.

Key words: values, service and human relations, public universities

1. Introducción

En México, las Universidades públicas, suelen ser objeto de estudio, en sus diferentes problemas que las aquejan, destacándose por ser organizaciones tradicionales con modelos burocráticos, estructuras académicas y administrativas rígidas, que en ocasiones originado por el incremento no planificado de la población estudiantil o a la inadecuada articulación entre las dependencias e instancias orgánicas que las conforman, afectan significativamente el servicio que prestan tanto a los usuarios internos como a la comunidad en general.

Por consiguiente, en la vida de las universidades públicas, esta circunstancia en ocasiones origina que el personal vea deteriorado la práctica de valores en su desempeño laboral; bien por las excesivas cargas de trabajo, rutina o falta de insumos materiales y tecnológicos, que suele reflejarse en forma directa en el servicio que se presta al ciudadano-usuario.

En este contexto, en una universidad pública, resulta lugar común que en el ámbito administrativo se identifiquen con cierta facilidad situaciones que inciden en la calidad de los servicios prestados, entre otros: falta de responsabilidad ante usuarios (docentes, estudiantes, proveedores), rigidez en los procesos administrativos, desintegración entre áreas, dependencias o coordinaciones administrativas, poco espíritu de servicio, indiferencia,

impuntualidad, desconocimiento y desinformación sobre los servicios prestados y en ocasiones dificultad para entender y resolver problemas.

Al desarrollar este trabajo de investigación, en su primera etapa se han considerado unidades académicas que se ubican geográficamente en la región Norte–Centro del Estado de Sinaloa, (las dos universidades públicas del Estado) la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS) y la Universidad de Occidente (U de O), teniendo como objetivo inicial el analizar los valores organizacionales presentes en la actuación del personal administrativo como determinantes del servicio prestado en Instituciones de Educación Superior ubicadas en la región Norte-Centro del Estado de Sinaloa México.

Para socializar los resultados obtenidos en esta primera etapa del proyecto, en seguida a esta introducción, se realiza una breve revisión teórica que fundamentan el tema objeto de estudio incluyendo las dimensiones consideradas para el propósito planteado, en seguida se describen los pasos desarrollados al realizar la investigación, para arribar a los resultados más relevantes y en la parte final se destacan las principales conclusiones.

2. Revisión teórica

2.1 Los valores en las organizaciones

Jiménez (2010), señala que los valores son principios que permiten orientar el comportamiento en función de realizarse como persona, asimismo, son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro, o bien fuente de satisfacción y plenitud.

Además indica que los valores proporcionan una pauta para formular metas y propósitos personales o colectivos, es decir reflejan intereses, sentimientos y convicciones, es por ello, que los valores se refieren a necesidades humanas y representan ideales, sueños y aspiraciones, con una importancia independiente de las circunstancias.

Asimismo, sostiene que los valores valen por sí mismos, son importantes por lo que son, lo que significan, y lo que representan, y no por lo que se opine de ellos. De igual manera, se tiene que los conceptos de valores, actitudes y conductas están estrechamente relacionados, porque cuando se habla de actitud refiere la disposición de actuar en cualquier momento, de acuerdo con creencias, sentimientos y valores.

Es por eso que los valores se traducen en pensamientos, conceptos o ideas, pero lo que más se evidencia es el comportamiento, es decir, lo que hacen las personas.

Además, los valores también son la base para vivir en sociedad y permiten relacionarse con las demás personas, permitiendo regular la conducta en beneficio del bienestar colectivo y de la convivencia armónica.

En una organización los valores son el marco del comportamiento que deben tener sus integrantes, y dependen de la naturaleza de la organización (su razón de ser); del propósito para el cual fue creada (sus objetivos); y de su proyección en el futuro (su visión); es por ello que al llegar a una organización con valores ya definidos, de manera implícita se aceptan y deben ponerse en práctica, ya que los demás miembros de la organización eso esperan de quien recién se incorpora.

De tal forma que los valores organizacionales deben reflejarse especialmente en los detalles de lo que hace diariamente la mayoría de los integrantes de la organización, más que en sus enunciados generales.

Si esto no ocurre, la organización debe revisar la manera de trabajar sus valores.

Este mismo autor, establece que los valores en las organizaciones necesitan tener sentido práctico para sus miembros por lo que es necesario que todos:

- los miembros los conozcan
- estén de acuerdo con sus significados
- comprendan los comportamientos que implican
- los pongan en práctica

En consecuencia, en las organizaciones

los valores permiten que sus integrantes actúen de manera armónica, aunado a que influyen en la formación y desarrollo como personas para alcanzar los objetivos no solo individuales sino de toda la organización, en busca de un bienestar común. Para la cultura organizacional los valores son la base de las actitudes, motivaciones y expectativas de sus trabajadores, es decir, los valores son la columna vertebral de sus comportamientos (2010, p. 10-11).

Resultado de lo anterior, cuando los valores no tienen significados comunes para todos los trabajadores; las tareas diarias resultan complicadas, el ambiente laboral es tenso, se trabaja con mayor presión pues se percibe que no todos orientan sus esfuerzos hacia la misma dirección y con frecuencia los clientes o usuarios de los servicios resultan los más afectados al sufrir directamente las consecuencias.

Por eso es que en una empresa “los valores no solo necesitan ser definidos, sino que es necesario darles mantenimiento, promoverlos y divulgarlos

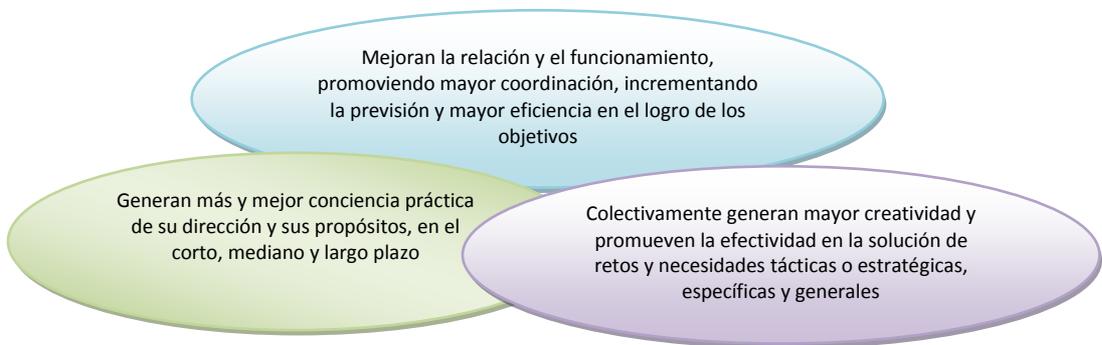
constantemente, así sus trabajadores tendrán oportunidad de comprender sus significados y ponerlos en práctica en sus labores diarias” (2010, p. 13).

De tal forma que los valores cumplen un papel importante en la eficiencia y la efectividad de las organizaciones, siempre que:

- tengan el mismo significado para todos los miembros de la organización (o para la mayoría).
- sean compartidos, es decir, que tiene una importancia similar para todos.
- se pongan en práctica, especialmente por los líderes, en todos los niveles.
- se recuerden con frecuencia.

De ahí que se afirme que los valores en las organizaciones sirven para que sus integrantes se relacionen mejor, tengan conciencia colectiva de sus propósitos, se favorezca la creación; la figura 1 muestra lo anterior. (Jiménez, 2010:16-17):

Figura 1: Importancia de los valores para los integrantes de una organización



Fuente: Elaboración propia con base a Jiménez (2010, p. 17)

2.2 Ciudadano-usuario y los servidores o funcionarios públicos en las Instituciones de Educación Superior.

Un funcionario es una persona que desempeña un empleo público, es decir, es un trabajador que cumple funciones en un organismo del Estado, por tanto es aquella persona que desempeña funciones dentro de la estructura del Estado, formando parte de su aparato burocrático.

A veces suelen distinguirse a los funcionarios, del resto de los empleados públicos, para designar a los de mayor jerarquía.

Así, un maestro de una escuela estatal, es un empleado público, pero el Ministro de Educación es un funcionario del Estado (Hernández, Chumaceiro & Atencio, 2009).

Por otra parte, se considera servidor público a toda persona física que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública. Los servidores públicos son responsables por los actos u omisiones en que puedan incurrir en el desempeño de sus respectivas funciones.

La designación del funcionario es transmitida por la propia ley y, en cambio, la del empleado supone un complemento al desempeño de la función pública mediante el servicio que presta al Estado.

Los autores citados categorizan a los servidores públicos con base a tres criterios (Tabla 1) que comprenden a los empleados, trabajadores y miembros de corporaciones elegidos popularmente.

Tabla 1: Categorización de servidores públicos

Categoría	Descripción
Empleados públicos	Son aquellos que están vinculados formalmente a la entidad correspondiente, cumpliendo funciones preestablecidas.
Trabajadores oficiales	Vinculados a la organización mediante contratos de trabajos, los que pueden rescindirse con base al desempeño mostrado por el trabajador
Miembros de corporaciones de elección popular	Empleados que han de servir a la comunidad y que son elegidos a través del sufragio popular

Fuente: Elaboración propia, con base a Hernández, Chumaceiro & Atencio (2009).

La profesionalización, la previsión en las acciones y la flexibilidad en la prestación del servicio, se tienen como los aspectos con los que se hace efectiva, y con los cuales se posibilita el logro de su fin primordial, que no es otro que alcanzar la mayor satisfacción del ciudadano-usuario, ante la acción de los empleados, funcionarios o servidores de la administración pública, de tal forma que “el servicio en sí implica o involucra personas que tratan con personas.

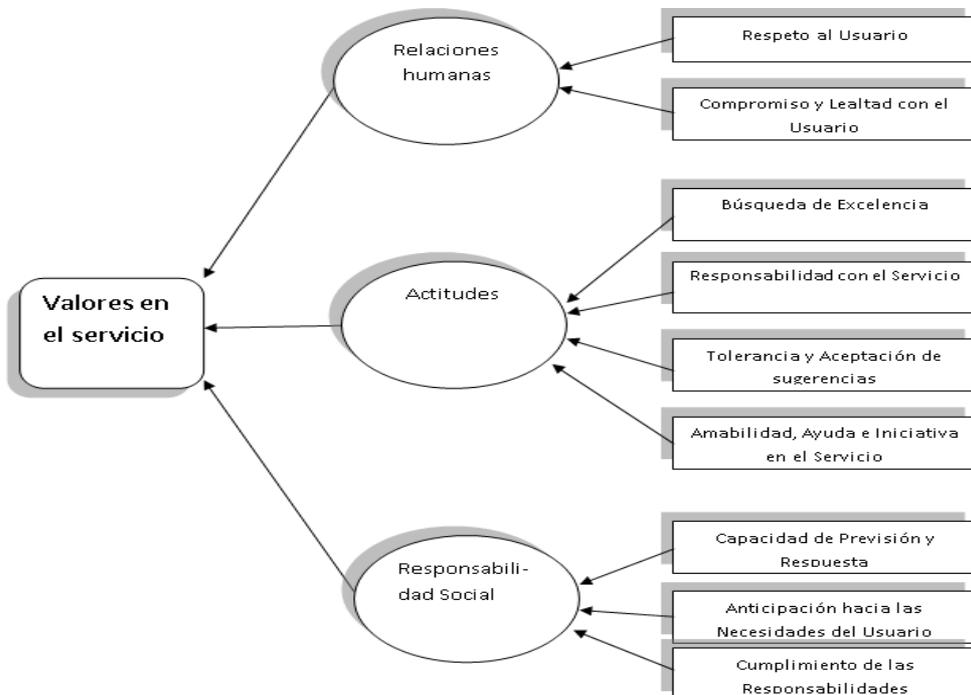
Entre todos los componentes que intervienen en las actividades del servicio, el factor humano parece ser el más crítico” (2009, p. 462).

3. Dimensiones de análisis sobre valores en el servicio ofrecido por Instituciones de Educación Superior

Para el análisis realizado, las dimensiones que se han incluido en esta investigación se muestran en la figura 2; que comprenden:

- **Relaciones Humanas:** definidas como “la coherencia entre el ser y su esencia implica un proceso de búsqueda constante de la excelencia con compromiso partiendo de los esfuerzos individuales hasta la forma colectiva” (Vargas & Aldana, 2007, p. 128).
- **Actitudes:** Las actitudes del personal contratado, deben fundamentarse en el éxito y la calidad de vida, enfatizando el lado humano en todas las rutinas desarrolladas, de que en esencia se busca “la calidad de la persona que ofrece el servicio, sustentándose en cuatro escalones básicos para el éxito, como lo son: determinación, dedicación, disciplina y actitud, las cuales se van moldeando durante la formación educativa, clave en este proceso” (Plancarte, 1998:149).
- **Responsabilidad Social:** Entendida como “cumplimiento sistemático de los requerimientos para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios y de la sociedad en su conjunto” (Vargas & Aldana, 2007, p. 128). En ese sentido, también puede entenderse como la contribución activa y voluntaria de las empresas al mejoramiento social, económico y ambiental con el objetivo de mejorar su situación competitiva y su valor añadido (Koontz & Weihrich, 2004).

Figura 2: Propuesta para medir las dimensiones de los valores en el servicio de las Instituciones de Educación Superior.



Fuente: Elaboración propia, con base en Alvarado, Hernández, Chumaceiro (2010)

4. Método

La investigación realizada es descriptiva, pues busca obtener conocimiento sobre cómo es, cómo se manifiesta y cuáles son las propiedades importantes de un fenómeno determinado, pero sin llegar a ubicar las causas que lo determinan (Hernández, Fernández & Baptista, 2008), adicional a que se asocia al diagnóstico y al propósito del evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características (Hurtado, 2007).

El diseño de la investigación de campo, entendida como aquella en donde se recogen los datos de interés en forma directa de la realidad mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo, obteniendo datos de primera mano, originales, producto de la investigación en curso sin intermediación de ninguna naturaleza, (Sabino, 2002).

El universo poblacional objeto de estudio se conformó por el personal universitario de las Universidades Públicas ubicadas en la región Norte-Centro del estado de Sinaloa, México, distribuidas en las ciudades de Los Mochis, Guasave y Culiacán, de la que se extrajo muestra estadística integrada por un total de 367 elementos distribuidos de la siguiente forma: 206 adscritos a la Universidad Autónoma de Sinaloa y 161 de la Universidad de Occidente.

El instrumento utilizado para la recolección de datos, consistió en cuestionario conformado por 25 ítems planteados a manera de proposiciones, ubicados en los rangos:

1= Siempre; 2= Casi siempre; 3= Algunas veces; 4= Casi nunca; 5=Nunca.

Instrumento que se aplicó a los usuarios de los servicios brindados por las IES, abarcando al personal académico y a los estudiantes de los niveles de licenciatura y posgrado.

Respecto a la estructura del mismo se organizó en función a tres dimensiones:

- 1) Relaciones humanas,
- 2) Actitudes, y
- 3) Responsabilidad social; cada una de ellas, con sus respectivos indicadores, (ilustrados en figura 2).

La validación del instrumento se realizó en el propio campo mediante prueba piloto realizada antes de administrar los instrumentos a los grupos de interés, cuyos resultados obtenidos con la aplicación en campo fueran considerados para estimar su confiabilidad mediante el método del coeficiente Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.8684 (86.84%), lo que estadísticamente representa un valor aceptable.

5. Resultados

Para la dimensión “Relaciones Humanas” (tabla 2), la tendencia en el comportamiento de los resultados es de medianamente a alto, jugando éstas un papel preponderante en la calidad del servicio que se debe prestar a los docentes universitarios.

Respecto a las implicaciones que muestra el indicador “Respeto al usuario”, éste forma parte de la lista de valores que poseen y practican los componentes del personal administrativo de las IES involucradas considerándolo como parte del potencial para las relaciones humanas que desarrollan hacia la mejora del servicio.

Para el indicador “Compromiso y Lealtad”, el comportamiento en los resultados se ubica en los rangos medianos, lo que significa que el personal administrativo, se encuentran medianamente comprometidos con el servicio que prestan a los profesores y alumnos, observando que la lealtad es un rasgo poco internalizado.

De ahí que pudiera inferirse que las funciones y obligaciones contenidas en las agendas del puesto de trabajo no siempre se cumplan a cabalidad, situación que afecta seriamente la interacción entre empleados y usuarios.

La dimensión “Actitudes” (tabla 3), refiere las conductas de los empleados administrativos de las universidades en estudio, observándose resultados que muestran mayor tendencia de moderada a alta; lo que se refleja en los indicadores, “Búsqueda de Excelencia o Mejora Continua”, donde los docentes manifiestan que existen pocas acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los servicios universitarios; lo cual se refleja en las acciones esporádicas de capacitación del personal administrativo.

En tanto que, en el indicador “Responsabilidad con el servicio”, se observa una tendencia positiva para las IES involucradas, ya que los profesores universitarios manifiestan que casi nunca han tenido malas experiencias con administrativos.

El indicador “Tolerancia y aceptación de sugerencias en el servicio”, se generan resultados ubicados en la medianía, pues los encuestados señalan que el personal administrativo en ocasiones asume una actitud positiva de aprobación ante las sugerencias y críticas constructivas que les hacen para la mejora del servicio que prestan.

Referente al indicador “Amabilidad, ayuda e iniciativa en el servicio”, el respeto es uno de los valores más representativos de los sujetos de estudio, que va de la mano con la amabilidad con que el personal administrativo

presta el servicio requerido por el usuario, logrando así, mejorar en cierto modo la calidad en las actitudes del personal.

Entretanto, la dimensión “Responsabilidad Social” (tabla 4) se determina por la capacidad que tienen los empleados administrativos, conjuntamente con la organización para mejorar los servicios que prestan en pro de los profesores universitarios y público en general, registrándose un nivel de correspondencia de mediano a alto, que concluye en ciertas variaciones que influyen de manera medianamente positiva en la responsabilidad social.

Con respecto, a la interrogante sobre la flexibilidad que deben mostrar los empleados administrativos ante las solicitudes de los docentes, en el indicador capacidad y previsión de respuesta, la tendencia es media, pues los usuarios señalaron encontrar personas que no crean barreras al solicitarles los servicios.

Entretanto, los resultados para “la atención inmediata y el tiempo de entrega de las solicitudes del servicio”, estos aspectos se encuentran medianamente correlacionados con la calidad del servicio prestado, disminuyendo la efectividad en la capacidad de previsión y respuesta hacia las solicitudes de los encuestados.

De igual manera, el indicador “Anticipación hacia las necesidades del usuario”, se observa una frecuencia que oscila entre mediana y alta, con lo que se verifica que el personal administrativo en algunos casos implementa lo estipulado en el plan estratégico para anticiparse hacia el cumplimiento de las funciones y servicios prestados.

Situación que contrasta con lo observado en algunas Unidades Académicas, donde con una frecuencia de moderada a alta, los encuestados manifestaron que el personal administrativo en su mayoría no muestra iniciativa e interés por ayudar a los usuarios a que reciban los servicios de manera inmediata; siendo que, dichos aspectos debieran ser clave para el desarrollo de una buena gestión de servicio en las IES objeto de estudio (aun careciendo de un plan estratégico que les permita cumplir con esta misión a cabalidad).

Por otra parte, en el indicador “Cumplimiento de las responsabilidades en el ámbito social”, la puntuación observada tiende a la media, ya que los encuestados en las IES objeto de estudio perciben que sólo en algunas ocasiones son cumplidas con puntualidad las obligaciones y responsabilidades que el personal administrativo tiene para con los docentes universitarios y la comunidad en general.

Considerando que las responsabilidades de los empleados públicos, se orientan hacia el cumplimiento de deberes, responsabilidades y funciones estipuladas por el perfil del cargo que desempeñan, es relevante la puntuación obtenida en estos procesos como parte de una ruta hacia el incremento de los valores institucionales y el cumplimiento de las obligaciones sociales.

Tabla 2: Dimensión “Relaciones humanas”

Indicadores	UAS			U de O			UAS			U de O		
	M	G	C	M	G	C	M	G	C	M	G	C
Respeto al usuario	1*			1*			3*			3*		
	M	G	C	M	G	C	M	G	C	M	G	C
	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
	35.8	39.2	45.1	37.5	38.2	36.1	43.3	35.3	52.7	43.3	50.9	49.2
	17*			17*			24*			24*		
	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3
	62.7	60.8	46.2	46.9	40.0	42.6	50.7	37.7	45.1	42.2	45.5	52.5
Compromiso y lealtad con el usuario	9*			9*			10*			10*		
	M	G	C	M	G	C	M	G	C	M	G	C
	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
	43.3	58.8	45.5	43.8	43.6	36.1	59.7	54.9	44.0	48.4	49.1	50.8

*Número de ítem correspondiente en el instrumento

M= Los Mochis G= Guasave C= Culiacán

■ 1 Siempre ■ 2 Casi Siempre ■ 3 Algunas Veces ■ 4 Casi Nunca ■ 5 Nunca

Fuente: elaboración propia

Tabla 3: Dimensión “Actitudes”

Indicadores	UAS			U de O			UAS			U de O		
	Búsqueda de Excelencia o Mejora Continua	14*			14*			16*			16*	
M		G	C	M	G	C	M	G	C	M	G	C
2		2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
41.8		54.9	57.1	51.6	38.2	37.7	47.8	41.2	54.9	39.1	32.7	44.3
21*			21*			23*			23*			
3		2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
44.8		37.3	44.0	37.5	41.8	37.7	40.3	41.2	54.9	40.6	38.2	39.3
Responsabilidad con el Servicio	2*			2*			18*			18*		
	M	G	C	M	G	C	M	G	C	M	G	C
	2	5	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
	38.8	41.2	50.5	34.4	30.9	60.7	65.7	64.7	50.5	57.8	36.4	49.2
Tolerancia y Aceptación de Sugerencias en el Servicio	15*			15*								
	M	G	C	M	G	C						
	2	2	3	2	3	3						
	35.8%	60.8	41.8	39.1	32.7	45.9						
Amabilidad, Ayuda e Iniciativa en el Servicio	22*			22*								
	M	G	C	M	G	C						
	3	2	3	2	2	3						
	44.85	33.3	48.4	40.6	41.8	45.9						

*Número de ítem correspondiente en el instrumento

M= Los Mochis G= Guasave C= Culiacán

1 Siempre 2 Casi Siempre 3 Algunas Veces 4 Casi Nunca 5 Nunca

Fuente: elaboración propia

Tabla 4: Dimensión “Responsabilidad social”

Indicadores	UAS			U de O			UAS			U de O		
	Capacidad de Previsión y Respuesta	8*			8*							
M		G	C	M	G	C						
3		2	3	3	3	3						
41.8		51.0	46.2	43.8	45.5	57.4						
Anticipación hacia las Necesidades del Usuario	20*			20*			25*			25*		
	M	G	C	M	G	C	M	G	C	M	G	C
	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2
	41.8	41.2	51.6	37.5	40.0	39.3	52.2	41.2	49.5	40.6	30.9	41.95
Cumplimiento de las Responsabilidades	13*			13*								
	M	G	C	M	G	C						
	2	2	3	2	2	3						
	50.7	47.1	58.0	53.1	43.6	59.0						

*Número de ítem correspondiente en el instrumento

M= Los Mochis G= Guasave C= Culiacán

■ 1 Siempre ■ 2 Casi Siempre ■ 3 Algunas Veces ■ 4 Casi Nunca ■ 5 Nunca

Fuente: elaboración propia

6. Conclusiones

Hoy en día, el desarrollo y crecimiento de la sociedad a nivel mundial, se ha caracterizado por la creación de profundas crisis, las cuales han tratado de anticiparse al cambio, cuyo impacto ha tenido en el quehacer social, político, económico, ambiental, cultural, religioso, y trascendentalmente moral, conllevando con ello al replanteamiento y rescate de los valores dentro de un marco ético, de forma tal, que en la praxis del ser humano exista la visión humanista y se refleje en sus acciones.

Es allí, donde la Ética, se encarga de que los individuos, cumplan con normas para su convivir y bienestar social.

Aunado a lo anterior, hasta antes del 2001 se observaba que en los ámbitos administrativo, académico e investigativo, de algunas IES públicas de México, existía una serie de situaciones problemáticas, tales como: baja calidad de los servicios prestados, traducidos en la falta de responsabilidad ante los usuarios, poco entendimiento para resolver problemas, rigidez en los procedimientos administrativos, falta de integración entre las distintas dependencias o coordinaciones administrativas, poca responsabilidad y espíritu de servicio.

Las causas de dicha problemática, en ocasiones se ubicaban en el funcionamiento de estas instituciones, tradicionalmente burocráticas, con estructuras académicas y administrativas rígidas (muchas veces debido al incremento no planificado de la población estudiantil o a la inadecuada articulación entre las dependencias e instancias orgánicas que las conformaban), que originaban serias afectaciones en los servicios que prestaban tanto a sus usuarios internos como a la comunidad en general.

De lo anterior, quizás la repercusión más importante, era el comportamiento de los empleados, caracterizado por el deterioro de los valores en el desempeño de las labores encomendadas, bien sea, por el exceso de cargas de trabajo, las rutinas, falta de insumos materiales y tecnológicos reflejados de forma directa en el servicio al ciudadano-usuario; situación que con la incorporación de las teorías sobre calidad en la gestión de las IES, de alguna forma ha contribuido para revertir este proceso.

A partir de lo anterior, esta investigación ha intentado aproximarse al análisis de los valores organizacionales presentes en la actuación del personal administrativo como determinantes del servicio prestado en Instituciones de Educación Superior Mexicanas (IES) de la región Norte-Centro del Estado de Sinaloa, bajo la premisa de que en cualquier tipo de organización, los valores constituyen un sistema normativo y racionalizado de preferencias que influyen en la elección de ciertos cursos de acción o de resultados de los individuos.

De tal forma que los valores en el servicio que prestan las IES públicas, no escapan a esta dinámica, en ellas, los valores desempeñan un rol en relación, tanto a los objetivos organizacionales como a las necesidades de los individuos, que puede redundar en mensajes y comportamientos considerados como “adecuados”, transmitiendo naturalmente los contenidos a los demás miembros de la organización.

De la información recabada y procesada, puede inferirse que respecto a las Unidades Académicas ubicadas en las ciudades de Los Mochis, Guasave y Culiacán, de las Universidades Autónoma de Sinaloa y de Occidente, no

existen diferencias apreciables en la práctica de valores al prestar servicios a los usuarios universitarios y a la comunidad en general por parte del personal administrativo.

Destaca también que las puntuaciones más altas se obtuvieron en las unidades académicas de ambas instituciones que presentan estructuras más pequeñas, lo que pudiera hacer suponer que el tamaño de la institución permite una atención más personalizada al usuario.

Referencias

- Alvarado, L.; Hernández, J. y Chumaceiro, A. (2010). *Calidad de Servicio en Universidades Públicas Venezolanas*. Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales. Año 2. N° 4. Junio 2010
- Hernández, J.; Chumaceiro, A. y Atencio, E. (2009). *Calidad de Servicio y Recurso Humano: caso estudio tienda por departamentos*. Revista Venezolana de Gerencia. Año 14 No. 47. Julio-Septiembre 2009. LUZ FACES. Maracaibo.
- Hernández, S., R., Fernández, C., C. & Baptista, L., P. (2008). *Metodología de la investigación*. México Mc. Graw Hill. 4ª. Ed.
- Hurtado, J. (2007). *El Proyecto de Investigación. Metodología de la Investigación Holística*. Caracas-Venezuela. Ediciones Quirón.
- Jiménez, J. (2010). *El valor de los valores en las organizaciones*. Caracas Venezuela. COGRAF, Tercera Edición.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2004). *Administración. Una perspectiva Global*. México. Editorial Mc Graw Hill. 12a Edición.
- Plancarte, R.(1998). *El Servicio como Poder de Cambio. La característica distintiva en los negocios*. Monterrey, Nuevo León-México. Ediciones Castillo.
- Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación. Una introducción teórico-práctico*. Caracas. Editorial Panapo de Venezuela.
- Vargas, M., Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Bogota, Colombia. Universidad de la Sabana. Ediciones ECOE