

Percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad de servicio del personal administrativo

Perception of university students on the quality of service of administrative staff

Recepción del artículo: 19-11-2021 | Aceptación del artículo: 26-01-2021

Rosio Maribel Grijalba Villanueva¹

rgrijalba@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-3697-0530>

Myrna Victoria Sandoval Laguna²

msandovall@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0003-3513-2882>

Luz Marina Sito Justiniano³

lsito@une.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-6212-5982>

Juan Zecenarro Vilca⁴

jzecenarro@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-7780-5585>

José Eusebio Campos Dávila⁵

chehecampos@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-8574-525X>

^{1,2,3,4,5}Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

Para referenciar este artículo:

Grijalba-Villanueva, R. M., Sandoval-Laguna, M. V., Sito-Justiniano, L. M., Zecenarro-Vilca, J. y Campos-Davila, J. E. (2022). Percepción de los estudiantes universitaria sobre la calidad de servicio del personal administrativo. *ConCiencia EPG*, 7(1), 150-158. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.7-1.9>

Autora corresponsal: Rosio Maribel Grijalba Villanueva, Rosgv23@gmail.com Lima-Perú

Resumen

La mayoría de las instituciones en el mundo han hecho lo necesario para publicitar su marca, de tal manera que puedan hacerse con mayor espacio y/o reconocimiento en la sociedad y ganar clientes. En este contexto, se realiza un estudio cuyo objetivo estuvo orientado a evaluar la calidad de servicio que brindan el personal administrativo de una institución universitaria desde la perspectiva de un grupo de 284 estudiantes. El procedimiento se llevó a cabo bajo un diseño descriptivo y se utilizó como instrumento un cuestionario sobre la calidad de servicio del personal administrativo institucional desde la perspectiva del estudiante basado en el modelo SERVQUAL. Los resultados evidencian que los estudiantes perciben, tanto a nivel general como en sus dimensiones, que el personal no brinda un servicio de calidad, es decir, el servicio es deficiente en todas sus modalidades. Se concluye, por tanto, que toda institución universitaria es un modelo de cambio y de buena gestión que se ve reflejado en la satisfacción de los usuarios, los resultados sugieren que es importante reorientar los servicios por parte del personal administrativo de tal manera que la calidad sea uno de los identificadores de la universidad frente a la sociedad.

Palabras Clave: Calidad de servicio; Tangibilidad; Fiabilidad; Capacidad de respuesta; Seguridad; Empatía.



Abstract

Most of the institutions in the world have done what is necessary to advertise their brand, in such a way that they can gain more space and / or recognition in society and win clients. In this context, a study is carried out whose objective was aimed at evaluating the quality of service provided by the administrative staff of a university institution from the perspective of a group of 284 students. The procedure was carried out under a descriptive design and a questionnaire on the quality of service of the institutional administrative staff was used as an instrument from the perspective of the student based on the SERVQUAL model. The results show that the students perceive, both at a general level and in its dimensions, that the staff does not provide a quality service, that is, the service is deficient in all its modalities. It is concluded, therefore, that every university institution is a model of change and good management that is reflected in user satisfaction, the results suggest that it is important to reorient services by administrative staff in such a way that quality be one of the identifiers of the university in front of society.

Key Words: Quality of service; Tangibility; Reliability; Answer's capacity; Security; Empathy.

Introducción

La calidad de servicio ha sido una de las variables más estudiadas en diferentes ámbitos de las organizaciones e instituciones, con lo cual, de acuerdo con lo postulado por algunos autores (Mejía, Valle y Vega, 2013; Phuong et al., 2019) muchas de estas organizaciones vienen innovando las formas de brindar servicios a los usuarios para diferenciarse, no solo de las formas en la que lo hacen, sino, buscando mayor credibilidad en la gente y hacerse más competitivos. Estas acciones son las que generan buenas o malas percepciones en los estudiantes, quienes son usuarios directos de los servicios institucionales y son atendidos por el personal administrativo.

Botero y Piña (2006) señalan que la percepción de la calidad debe basarse sobre todo en la gestión organizacional puesto que, dentro de una institución universitaria, se crea una filosofía de calidad servicio con la que se busca satisfacer las expectativas de los usuarios, también hay una cultura organizacional en el comportamiento colectivo (Ñañes, 2021), lo cual se relaciona de manera directa con la satisfacción o insatisfacción del usuario (Jiménez y Zeta, 2020) a partir del servicio recibido durante su asistencia a la institución. Sin embargo, hay algunos factores que tienen un rol importante en la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios no académicos en la universidad, dentro de estos están, la capacidad de servicio, eficiencia, y elementos tangibles (Mejías, et al., 2010), que son considerados dentro del modelo ServQual. Y dentro del modelo ACSI

(American Customer Satisfaction Index) se consideran, a las expectativas del cliente, calidad percibida, valor percibido que genera la fidelidad del cliente o usuario a la institución (Jiménez y Zeta, 2020). Como se puede observar, hay todo un complejo proceso emocional y psicológico que van a determinar una percepción positiva o negativa del servicio.

Las instituciones universitarias como símbolo de cambio deben estar influenciados por modelos laborales de orden internacional, debido a que, pensar en calidad implica entender los procesos desde la conceptualización, pasando por la práctica y finalmente garantizando que los usuarios estén satisfechos (Mejías, Valle y Vega, 2013). Además, la calidad de servicios tiene que ver con la buena gestión universitaria (Hernández y Zamora, 2020), garantizando la aplicación de las normas de calidad, promoviendo la competitividad y apostando por la excelencia educativa.

El problema esencial es que, en la administración universitaria actual no se están considerando la mejora de la calidad del servicio a los usuarios. Diversos estudios evidencias problemáticas básicas en este tiempo de pandemia del COVID-19 tales como: la existencia de una administración tradicional (Tenesaca, Plaza y Cañarte, 2020), poca flexibilidad y falta de compromiso (Torres, 2021), pobreza digital (Hernández y Zamora, 2020), etc., y todo ello estaría ligado a un componente y una dinámica política (secretaría de gestión y empleo público, 2021), es decir, está influenciada por la política institucional y los que guían la institución, lo cual perjudica a los usuarios, y principalmente a

aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

A pesar de que, en la actualidad, el fenómeno de la movilidad internacional es latente en todas las universidades del mundo, estas se enfrentan a grandes desafíos, y una de ellas es mejorar la calidad de servicio que brindan, a través de la formación y capacitación (Hernández y Zamora, 2020), como una forma de motivar a su personal, según Torres (2021), la motivación es el motor que mueve a las organizaciones a ser dinámicos; es la fuerza que impulsa a las personas a comprometerse y mejorar sus actividades laborales (Osorio, Arango y Acosta, 2016), y por lo tanto, brindar un servicio de calidad, con lo cual se busca contribuir al desarrollo de un sistema que garantice una gestión de calidad de la institución (Reyes, Reyes y Rodríguez, 2012), o minimizar los efectos que tiene la mala gestión y una peor calidad en los servicios a los usuarios.

El estudio es importante porque logra evidenciar una problemática aun persistente y no tomado en cuenta por las autoridades universitarias. Es necesario establecer que las instituciones universitarias se conviertan en modelos de gestión, que es una representación conceptual que ayuda a pensar la realidad desde el mismo espacio de actuación (secretaría de gestión y empleo público, 2021), y que impacte de manera positiva en la calidad de servicio a los usuarios, dado que éste mismo servicio, evidencia la calidad del profesional que lo imparte (Hernández y Zamora, 2020). Es necesario que se mejore los diversos factores implicados en el servicio institucional.

Por lo tanto, el propósito del estudio es evaluar la calidad de servicio que brindan los trabajadores administrativos desde la perspectiva de los estudiantes, debido a que son usuarios directos de estas actividades administrativas en la universidad. Se espera que los estudiantes tengan una percepción positiva sobre los servicios brindados por el personal administrativo, toda vez que, según Zuleta, Clemenza y Araujo (2014), cuando una organización brinda buenos servicios a los usuarios, logra satisfacer las necesidades y fidelizar por sus buenos servicios prestados, más si una institución universitaria es un modelo de cambio y de innovación frente a la sociedad.

Método

Diseño: el estudio se desarrolló bajo un diseño descriptivo que tiene la particularidad de registrar comportamientos, actitudes y conductas del objeto de estudio sin recurrir a la manipulación intencional de alguna de las variables, solo se miden en un momento determinado, por lo que son considerados, también, estudios transversales.

Participantes: en el estudio participaron un grupo de 284 estudiantes universitarios, con edades que fluctúan entre los 20 a 30 años. La selección de la muestra se realizó bajo el muestreo probabilístico de tipo estratificado, es decir, que hay una muestra representativa por cada ciclo de estudios, (I = 61; III = 58; V = 57; VII = 55; IX = 53).

Instrumentos: para la recolección de datos se elaboró el cuestionario de calidad

de servicios desde la perspectiva de los estudiantes, que fue validado por juicios de expertos. Consta de 24 ítems, divididos en cinco (5) dimensiones; tangibilidad (ítems, 1,2,3,4) fiabilidad (ítems, 5,6,7,8,9), capacidad de respuesta (ítems; 10, 11, 12, 13); seguridad (ítems, 14,15,16,17,18,19), empatía (ítems, 20,21,22,23,24). La evaluación de las respuestas va de acuerdo con una escala de tipo Likert con alternativas, de 1 a 5, donde: Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). Los niveles son los siguientes van desde malo a muy bueno, en donde malo va desde los 24 a 48; regular de 49 a 72; bueno de 73 a 96 y muy bueno va de 97 a 120. La propiedad psicométrica del instrumento es aceptable con un valor de alfa de Cronbach de 0,856.

Procedimiento: antes de la recolección de los datos, se hizo las coordinaciones correspondientes con el Director del Departamento de la Facultad, y luego con los profesores de cada una de las aulas, para conseguir el contacto con los estudiantes. Posteriormente se hizo una presentación dirigida a los alumnos, a quienes se les informó sobre el propósito del estudio, el tiempo que tienen para responder al instrumento, a lo que los estudiantes dieron el consentimiento y de manera voluntaria respondieron al cuestionario de calidad de servicio. Al finalizar la recolección de los datos, éstos se analizaron utilizando el software SPSS en su versión 27.

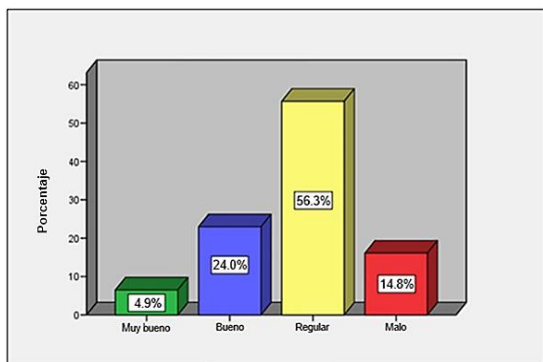
Resultados

Luego de la recolección de los datos se procedió a analizarlos, para ello se

tomaron en cuenta los niveles de valoración del instrumento, de esa manera se analizó la variable principal de acuerdo con las respuestas de los estudiantes.

Figura 1

Nivel de calidad de servicio de los trabajadores desde la perspectiva de los estudiantes



En la siguiente tabla se describen los niveles de cada una de las dimensiones con los que se identifican la muestra en su

totalidad. Se presenta de manera clara las cinco dimensiones de la calidad de servicio y lo que los estudiantes perciben de los trabajadores administrativos. Es importante acotar que, según los criterios del Modelo SERVQUAL, que permite la evaluación de la calidad mediante la percepción y expectativas del cliente, considerando aspectos como: *Tangibilidad*, se refiere a la percepción que se tiene de las instalaciones físicas, el equipamiento y apariencia de los trabajadores. *Fiabilidad*, evalúa la capacidad organización para cumplir con las promesas y hacerlo de manera eficaz. *Capacidad de respuesta*, refiere a la voluntad, rapidez y agilidad de los trabajadores para brindar apoyo a los usuarios. *Seguridad*, se refiere la capacidad de los empleados para generar o inspirar confianza y seguridad a los usuarios. Y *empatía*, hace referencia a la capacidad de escuchar, atender necesidades, atención esperada, facilitación de información, etc).

Tabla 1

Los niveles en las dimensiones de calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Rango	Frecuencia absoluta (f)	Frecuencia relativa (%)
Tangibilidad	Muy bueno	[17 - 20]	42	14,8%
	Bueno	[13 - 16]	74	26,1%
	Regular	[9 - 12]	106	37,3%
	Malo	[4 - 8]	62	21,8%
Fiabilidad	Muy bueno	[21 - 25]	28	9,9%
	Bueno	[16 - 20]	64	22,5%
	Regular	[11 - 15]	140	49,3%
	Malo	[5 - 10]	52	18,3%
	Muy bueno	[17 - 20]	24	8,5%



Capacidad de respuesta	Bueno	[13 - 16]	54	19,0%
	Regular	[9 - 12]	148	52,1%
	Malo	[4 - 8]	58	20,4%
Seguridad	Muy bueno	[25 - 30]	6	2,1%
	Bueno	[19 - 24]	74	26,1%
	Regular	[13 - 18]	162	57,0%
	Malo	[6 - 12]	42	14,8%
Empatía	Muy bueno	[17 - 20]	24	8,5%
	Bueno	[13 - 16]	54	19,0%
	Regular	[9 - 12]	148	52,1%
	Malo	[4 - 8]	58	20,4%

Nota. Los reportes presentados son bastante descriptivos según los niveles para cada dimensión en la que se evidencia con mayor precisión la percepción de los estudiantes participantes en este estudio.

Tal como se puede apreciar en la tabla, la falta de calidad de servicio en la institución es muy claro y se debe tomar en cuenta que la percepción es generalizada en todas las dimensiones, por lo que es necesario que los encargados de la administración de la institución puedan efectuar soluciones al respecto.

Discusión

Los resultados señalan que los estudiantes perciben que hay una baja calidad de servicios del personal administrativo de la institución a nivel general, estos resultados están en concordancia con el hallazgo de Ñañez (2021) y Ceballos, Rojas, Cuba, Medina y Velazco (2021) quienes en sus respectivas investigaciones encontraron en un grupo de trabajadores universitarios que no se preocupaban por realizar un trabajo de calidad sabiendo que la calidad viene,

principalmente influenciada por la eficiencia de los servicios (Jiménez y Zeta, 2020), y además, también habrían otros factores que disminuyen la calidad tales como: la falta de información para realizar un trabajo eficiente, no se genera buena comunicación entre trabajadores y usuarios, no trabajan o se ven en el trabajo como parte de un mismo equipo. No reciben o no tienen conocimiento específico de parte del equipo profesional, aunque sí se transmite una imagen de honestidad y confianza a los usuarios.

En cuanto a las dimensiones, los resultados también evidencian que la percepción de los estudiantes sobre la tangibilidad asociados a la calidad de servicios tiene un nivel moderado, corroborando los hallazgos de Ceballos, Rojas, Cuba, Medina y Velazco (2021), Fuentes (2021) **quien confirman** que la tangibilidad es uno de los aspectos más

aceptados por los estudiantes en cuanto que la institución tiene buena apariencia física, equipamiento, modernización, etc.

Sin embargo, una de las dimensiones que más baja puntuación ha presentado, es la fiabilidad, esto estaría en concordancia con las presunciones de Fuentes (2021), quien señala que los estudiantes no creen en las promesas de los trabajadores, por su parte Ceballos, Rojas, Cuba, Medina y Velazco (2021), afirman que estos resultados estarían relacionados con la atención de los servidores, el tiempo en que demoran realizar los trámites, en los mínimos errores cometidos en el proceso, escritura y detalles en los trámites solicitados, etc., con lo cual, los estudiantes perciben que los requerimientos no son entregados en el mejor tiempo posible, hay incumplimiento con las fechas y muchas veces se cometen errores. Estas deficiencias administrativas tienen efecto en la lealtad de los estudiantes hacia su universidad (Jiménez y Zeta, 2020).

Sobre la capacidad de respuesta, los estudiantes perciben que los trabajadores administrativos tienen una respuesta baja al momento de solucionar los inconvenientes, estos resultados concuerdan con los hallazgos de Reyes, Reyes y Rodríguez (2012), quienes en su estudio encontraron resultados similares, por lo que, se puede inferir que los estudiantes, perciben que los trabajadores tienen poca capacidad, disposición y voluntad para ayudarles y proporcionar sus servicios, con lo que solicitan que se deberían capacitar más al personal para brindar una adecuada atención al usuario.

A pesar de que, en este estudio, el nivel de percepción sobre la seguridad que presentan los estudiantes es bajo, en estudios como los de Fuentes (2021), se evidencian que esta dimensión en el que mejor puntuación tuvo a diferencia de las otras, el mismo que se debería a que los usuarios perciben que los administrativos presentan conocimientos suficientes para la atención, pero aún hay que seguir mejorando en la orientación y respuestas claras. Finalmente, otra de las dimensiones que tuvo mayor puntuación en los resultados fue el de empatía, el cual concuerda también, con los reportes de Fuentes (2021), quien aseguro que es uno de los factores que representa las emociones interpersonales y sociales, en la que se comparte la lealtad afectiva, cognitiva y comportamental. Es decir, los trabajadores y los estudiantes comparten ciertos afectos durante la interacción, pero muchas veces los procesos de atención no completan este círculo de bienestar y satisfacción del usuario.

Conclusiones

Los estudiantes perciben que la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la universidad está en un proceso de desarrollo y perciben que los servicios que brinda el personal administrativo son aún deficientes, lo que podría estar generando otros problemas, como: dejar de recurrir al personal dado que no lo van a solucionar el problema o simplemente no asistir porque no obtendrá la respuesta adecuada. También está el abandono académico, al no encontrar respuesta a sus solicitudes, tienden a abandonar sus trámites y por ende la

Marcos [Tesis de maestría en administración, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16676/Nanez_sc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Osorio Marín, K., Arango Ruiz, A., & Acosta Henao, E. (2020). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. *Colección Académica De Ciencias Sociales*, 3(2), 22-35. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4484>

Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54-64. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>

Reyes, Reyes y Rodríguez, (2012). Percepción docente de la calidad del servicio educativo universitario. *Sotavento M.B.A.*, 19, 114-127.

Secretaría de Gestión y Empleo Público. (2021). Calidad Estatal en un Modelo de Gestión Pública Democrática, Inclusiva y Federal. Dirección Nacional de Mejora de los Servicios a la Ciudadanía Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional. <https://www.argentina.gob.ar/site>

[s/default/files/calidad_estatal_dn_msc.pdf](https://www.argentina.gob.ar/site/default/files/calidad_estatal_dn_msc.pdf)

Tenesaca, A. Y., Plaza, J. L., y Cañarte, L. T. (2020). La administración pública y el manejo de la pandemia por coronavirus en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 1960-1976. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2485>

Zuleta, D., Clemenza, C. y Araujo, R. (2014). Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la facultad de ciencias económicas y sociales. *Tendencias*, 15(1), 212-227. <https://doi.org/10.22267/rtend.141501.57>