

Servicios universitarios: percepción de la calidad

Evelyn Ruth Poitevin
Marisa Cecilia Tumino
Universidad Adventista del Plata, Argentina
tecnicasecu@uap.edu.ar

Evaluación de la gestión, el currículum y la docencia en la educación superior
Informe de investigación
Calidad educativa, percepción, evaluación

Resumen

El artículo plantea la segunda y final fase del trabajo de investigación sobre la calidad del servicio universitario a partir de la percepción de estudiantes, docentes y administradores. La primera parte del mismo se encuentra en prensa en la revista REICE 12(2). La calidad del servicio es un constructo abstracto y difícil de tratar debido a tres características principales: su intangibilidad- inmaterialidad, su heterogeneidad y la inseparabilidad de su producción y consumo ya que el cliente forma parte del proceso y puede dar su opinión solo después de haberlo usado (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985, en Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988, p.13; Sanguesa, Mateo, Ilzarbe, 2006, p.171-172). Para la recolección de información se utilizó una adaptación de las propuestas de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y de Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005, p.21), referentes a la adecuación de los programas y a la efectividad de los procesos administrativos. En este artículo se incluye la evaluación realizada por el personal administrativo. La versión del instrumento para este grupo contempló 14 ítems. Se ha observado que los diferentes grupos involucrados presentan diferencias en la percepción de la calidad del servicio universitario.

Abstract

This article presents the second and final part of the research University Service Quality from the Perception of Students, Teachers and Administrators. The Journal *REICE* 12(2), in press, contains the first part of it. Service quality is an abstract and difficult construct to treat due to three main characteristics: intangibility-immateriality, heterogeneity, and inseparability of production and consumption because the customer is part of the process and can give his opinion only after he

used it (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985, en Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988, p.13; Sanguesa, Mateo, Ilzarbe, 2006, p.171-172). This research creates an instrument based on Capelleras and Veciana (2004) SERVQUAL model, and Gómez Rubio, Aguilar Feijoo, Massa Sanchez and Ramirez Asanza Maldonado (2005, p.21) adequacy of programs and the effectiveness of administrative processes. Managers and management personnel are included for evaluation in this article, and the respective version instrument for them contains 14 items. The three different groups included in this research have different perception of university service quality.

Introducción

La mejora de la calidad de los servicios universitarios es uno de los objetivos para la educación superior (Pereira Puga, 2011, p.81). “La percepción de la calidad en el servicio debe estar respaldada por una estructura y gestión organizacional, de tal forma que se cree una filosofía de servicio que busque superar las expectativas de los clientes” (Botero y Peña, 2006, p.218). Es en este punto donde las decisiones administrativas desarrollan un marcado protagonismo.

La percepción de la calidad del servicio educativo

Salvador Ferrer (2005, p.1) obtuvo información sobre “la percepción de los usuarios acerca de los elementos fundamentales en la calidad del servicio universitario, distinguiendo entre características del servicio y habilidades profesionales”, utilizando un diferencial semántico. Su intención fue conocer cuáles son las características que hacen a un servicio de calidad.

Por su parte Rubinsztein y Palacios (2009) hicieron foco en el efecto del tiempo en la percepción de la calidad del servicio educativo. Los autores dejan en claro que generalmente se mira la calidad con criterios estáticos y quieren reforzar la idea que, tales criterios, varían dado que con el tiempo se profundiza más la relación que se tiene con quien está prestando el servicio (p.1).

Es necesario reflexionar sobre la operacionalización de la calidad dado que su evaluación ha sido una de las mayores dificultades que debió enfrentar este constructo. Se ha observado en las diferentes investigaciones que uno de los modelos más utilizados es el SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988, 1991, 1993, 1994, en Capelleras y Veciana, 2004, p.6). Se trata de un instrumento muy usado y a la vez controvertido ya que ha recibido varias críticas en cuanto a su metodología (Mira, Aranaz, Rodríguez- Marín, Buil, Castell, Vitaller, 1998, p.13). “Se mide la calidad de servicio como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios” (Capelleras y Veciana, 2004, p.6).

Se considera que “la naturaleza intangible de los servicios dificulta la utilización de indicadores objetivos de la calidad del servicio”. (Capelleras y Veciana, 2004, p.5). Por su parte la

elección de un enfoque basado solo en las percepciones permite una reducción de la amplitud del cuestionario.

Metodología de investigación

La presente investigación tiene como propósito aportar datos acerca de la percepción de la calidad del servicio. La hipótesis de trabajo refiere a que “existen diferencias significativas en la percepción de la calidad de los servicios universitarios entre los diferentes actores de la universidad, a decir: alumnos, docentes y administradores”.

Los objetivos de la investigación fueron:(a) describir cuál es la percepción de la calidad del servicio en alumnos, docentes y personal administrativo, (b) identificar si existen diferencias de percepción entre estos grupos y (c) puntualizar donde se encuentran las posibles diferencias.

La población y muestra incluyó a estudiantes, docentes y administradores de las carreras de las cuatro facultades de una universidad privada argentina en los años 2012-2013. En la muestra final participaron 454 alumnos, 64 docentes y 13 administradores. El estudio es de tipo cuantitativo, transversal y correlacional. Asimismo pretendió identificar aquellas dimensiones de la calidad con mayor poder predictivo sobre la percepción de la calidad global (Tumino y Poitevin, en prensa).

Elaboración del instrumento

El instrumento fue sometido a un proceso de validación y contó con los siguientes 8 factores: (1) Competencia del cuerpo docente, (2) Organización de la enseñanza o de la carrera-Contenido del plan de estudios, (3) Comunicación y clima organizacional, (4) Actitudes y comportamientos del cuerpo docente, (5) Instalaciones y equipamientos, (6) Evaluaciones, (7) Asignaturas optativas y (8) Efectividad de los procesos administrativos.

Análisis estadísticos

Para identificar la importancia relativa de las dimensiones en la escala de calidad de servicios se aplicó el análisis de regresión lineal múltiple, utilizando la variable dependiente calidad global percibida, calculada con la media de todos los ítems de la escala, y cada una de las ocho dimensiones de calidad de servicios como variables independientes.

Con el propósito de analizar las diferencias entre grupos se aplicó: (a) la prueba U de Mann-Whitney y (b) la prueba H de Kruskal-Wallis. Las dimensiones se consideraron como variables de

contraste, mientras que las variables demográficas actuaron como variables de agrupación. El estadístico utilizado por Kruskal-Wallis es la ji-cuadrada (χ^2) (Tumino y Poitevin, en prensa).

Grupo de individuos definidos por género

En el análisis comparativo de las dimensiones (a) Comunicación y clima organizacional, (b) Instalaciones y equipamiento y (c) Efectividad de los procesos administrativos, entre los diferentes grupos, no se aprecian diferencias significativas de rangos promedios dado el tamaño de la muestra para los administradores. Sin embargo al comparar los ítems individualmente se advierten diferencias significativas entre (ver tabla 1) los siguientes ítems: (1) Las condiciones de las aulas son adecuadas para la docencia, (2) Las instalaciones físicas son adecuadas para el desarrollo del aprendizaje, (3) El tratamiento de quejas y/o sugerencias sobre diferentes aspectos de los servicios universitarios es adecuado, (4) El trato recibido por todo el personal implicado en la institución es correcto, (5) Las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje y (6) La administración es eficaz para solucionar problemas.

Son mayormente las mujeres quienes tienen una percepción con un rango promedio superior, excepto para el ítem 40 las instalaciones y su mantenimiento son adecuadas para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje.

Si agrupáramos estos indicadores por factor quedarían resaltados los siguientes: 1, 4 y 40 correspondientes al factor 5 instalaciones y equipamiento; 23 y 24 correspondientes al factor 2 organización de la enseñanza o de la carrera- contenido del Plan de Estudios; 35 y 37 correspondientes al factor 7 comunicación y clima organizacional y por último el ítem 42 correspondiente al factor 8 efectividad de los procesos administrativos.

Se observaron diferencias en las percepciones de las condiciones de las instalaciones y el equipamiento necesarios para el desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje. El grupo masculino muestra un rango promedio menor para estos ítems, lo que podría inferir que los hombres son más exigentes en cuanto a la adecuación de las instalaciones y equipamiento.

En cuanto al tratamiento de quejas, y a la efectividad de los procesos administrativos, las mujeres obtuvieron un mayor rango promedio. Esto puede atribuirse a un uso más frecuente de los recursos disponibles para el tratamiento de quejas, tal como se observa en la vida institucional, donde las mujeres muestran mayor participación y compromiso.

Tabla 1. *Rango promedio de grupo de individuos definidos por género y estadísticos de Mann-Whitney (n = 531)*

Variables	Género				U de Mann-Whitney	p (bilateral)
	Femenino		Masculino			
	n	Rango p	n	Rango p		

1	273	279,02	258	252,23	31663,500	,037
4	273	278,72	258	252,54	31743,500	,041
35	272	276,63	257	250,53	31245,500	,043
37	271	276,96	257	251,36	31446,500	,043
40	272	281,90	256	246,01	30082,500	,005
42	272	280,32	257	248,78	30784,000	,014

Grupo de individuos definidos según tipo de sujeto

Dado el reducido tamaño de la muestra correspondiente a los administradores, para comparar el comportamiento de las variables entre los diferentes grupos de sujetos se procedió a comparar los valores de las variables individuales (ver Tabla 2). Puede observarse que el rango promedio para el grupo de los alumnos es significativamente inferior al de docentes y administradores, exceptuando el ítem 40, las instalaciones y su mantenimiento son adecuados para desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje, donde el grupo de los administradores presentó un rango promedio inferior, aunque no tan distante del grupo de alumnos. Esto induce a pensar que los administradores no son ajenos a esa realidad. Se subraya la inquietud para desarrollar nuevas investigaciones donde se indaguen las causas de tales diferencias.

La diferencia significativa de rango promedio observada en el indicador 41 de la Tabla 2, los procesos administrativos son ágiles, permite inferir que los docentes tienen mayores expectativas o demandas en relación con los tiempos que insumen dichos procesos, o tal vez intuyen que se dispone de los recursos suficientes para incrementar su efectividad. Los docentes constituyen un grupo que enfrenta grandes desafíos por su involucramiento en trámites administrativos; representan un puente entre la administración y el alumnado ante quienes asume un irrenunciable compromiso. Por ello la efectividad de los procesos y la reducción de requisitos podría incidir en la percepción de la calidad en este punto. Se hace hincapié en que las diferencias de los ítems observados son las que muestran un alto grado de significación.

El grupo de los administradores puntuó más alto en la dimensión comunicación y clima organizacional. Los estudiantes y los docentes esperan que en el espacio organizacional converja un clima de convivencia positivo y saludable, donde se atiendan sus requerimientos y sugerencias y se reciba un trato cordial. Se observa que en el grupo de administradores los rangos promedios de los ítems 35, 37, 38 y 39, que corresponden a la dimensión comunicación y el clima organizacional, presentan valores superiores a los correspondientes a los otros dos grupos. Cabe subrayar que los valores entre docentes y administradores no presentan grandes diferencias y las mayores diferencias se encuentran entre estos actores y los alumnos.

Tabla 2. *Rango promedio de percepción de la calidad según el grupo al que pertenece el encuestado y estadísticos de Chi Cuadrado (n = 531)*

Variable	Grupo al que pertenece el encuestado						Chi cuadrado	p (bilateral)
	Alumnos		Docentes		Administradores			
	n	Rango p	n	Rango p	n	p		
2	454	257,80	64	313,52	13	328,50	9,686	,008
35	454	255,44	61	316,52	12	320,96	10,962	,004
36	454	254,93	62	328,72	13	312,69	15,887	,000
37	453	254,14	62	326,68	13	329,04	16,192	,000
38	454	256,53	62	305,15	12	356,08	10,674	,005
39	454	253,37	62	335,45	13	335,00	20,304	,000
40	454	258,49	62	309,80	12	257,96	6,561	,038
41	454	273,43	62	194,25	13	307,96	16,779	,000

Conclusiones

Se ha observado que los diferentes grupos involucrados presentan diferencias en la percepción de la calidad del servicio universitario.

Se destaca la dimensión comunicación y clima organizacional como aquella que indica que los estudiantes esperan encontrarse con ambientes organizacionales saludables que faciliten su buen desempeño académico. El estudiante espera tener un espacio donde recurrir a fin de presentar reclamos o proponer mejoras al servicio. Al respecto, el alumno advierte la existencia o ausencia de ese espacio y desde el gobierno se espera que las instituciones educativas ofrezcan oportunidades donde los alumnos participen, expresen sus opiniones y sean escuchados y atendidos. Esto permite que el alumno se identifique tanto con su universidad como con su carrera y, como consecuencia, difunda la oferta en virtud del compromiso que advierte de su alma mater. Se habla aquí de lo que se da en llamar fidelidad del usuario y como plantea Pereira Puga (2011, p.77) “esta se muestra en la disposición de proseguir estudios en la misma institución o en la recomendación elevada a otros actores sociales, señalando una actitud positiva hacia la institución”.

En las dimensiones corresponden a comunicación y clima organizacional, instalaciones y equipamiento y efectividad de los procesos administrativos, el género femenino atribuyó a estas dimensiones mayor puntaje que el género masculino, situación de carácter psicosocial a la que le correspondería ser evaluada en futuras investigaciones. Es interesante destacar que el grupo de los

administradores estuvo formado íntegramente por hombres, aunque el espacio poblacional de enseñanza sea predominantemente femenino.

Referencias

Botero, M. y Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: el cliente incógnito. *Suma Psicológica*, 13, 2, 217-228.

Capelleras, J. y Veciana, J. (2004). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol.13, pp. 55-72.

European Association for Quality Assurance in Higher Education, (2005). *Informe de ENQA sobre Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Helsinki. Obtenido en mayo de 2013, de: <http://www.enqa.net/bologna.lasso>.

Mira, J.; Aranaz, J.; Rodríguez-Marín, J; Buil, J.; Castell, M. y Vitaller J. (1998). SERVQUOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina Preventiva*; IV; 12-18.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item Scales for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, (1), 12-40. Obtenido en febrero de 2011, de: <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf>.

Pereira Puga, M. (2011). Nuevas tendencias en la evaluación de la calidad de las universidades los índices de calidad percibida y satisfacción de los egresados (con modelos de ecuaciones estructurales). *Aula Abierta*, 39, (3), 73-84. Obtenido en febrero de 2012, de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3691511>

Rubinsztein, G., Palacios, M. y Solana, P. (2009). El efecto del tiempo en la calidad percibida del servicio: el caso de la educación superior. In *XIII Congreso de Ingeniería de Organización*, 1673-1681. Obtenido en octubre de 2012, de: <http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2009/1673-1681.pdf>

Rubio Gómez, M. J., Aguilar Feijoo, R., Massa Sánchez, P., Maldonado, J. y Ramírez Asanza, L. (2005). Proceso de autoevaluación de los programas de educación a distancia basado en el proyecto. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.

Salvador Ferrer, C. (2005). La percepción del cliente de los elementos determinantes de la calidad del servicio universitario: características del servicio y habilidades profesionales. *Papeles del Psicólogo*, 90, 1-9.

Sangüesa, M; Mateo, R; Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Thomson.

Tumino, M. y Poitevin, E. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Riece* 12 (2), en prensa.