

Evaluación de la calidad del servicio del proceso de infraestructura de la Universidad Simón Bolívar campus Cúcuta

Camilo Andrés Bustamante Ochoa

CC 1.140.859.576

Código estudiantil: 2018120117601

Correo: cbustamante3@unisimonbolivar.edu.co

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de **Magíster en
Administración de Empresas e Innovación**

Tutor:

José Alfonso Barrera Gómez

Co-Tutor

Marcela Flórez-Romero

RESUMEN

Antecedentes:

Medición de la calidad de servicio dentro del ámbito educativo

El concepto de calidad presenta sus orígenes desde las primeras civilizaciones del hombre. Durante la segunda guerra mundial y el periodo de los años 50 y 70, se evidenciaron grandes aportes de autores como Joseph M. Juran incorporando la visión gerencial para el logro de la calidad, William E. Deming, padre de la calidad japonesa, generando modelos administrativos para el manejo de la calidad y Armand V. Feigenbaum creando el concepto de la gestión de la calidad en las organizaciones. Años más tarde se le agregan otras definiciones como la calidad de cero defectos de Philip B. Crosby y el control de la calidad de Kaoru Ishikawa constituyendo los círculos de control de calidad para lograr un mejoramiento de gran impacto en la calidad de los productos.

De acuerdo con Cubillos y Rozo (2009), el desarrollo de la calidad se puede evidenciar de forma clara en cuatro fases, en ellas se encuentran, el control de calidad, aseguramiento de la calidad, proceso de calidad total y mejora continua de la calidad total. El sector de la educación ha ampliado su interés no solo en la medición de la calidad de la enseñanza, sino también en los servicios complementarios de infraestructura y bienestar universitario. De acuerdo con lo anterior, Capelleras y Veciana (2001a) mencionan que las universidades han extendido el alcance en la medición y evaluación de la calidad, incluyendo la valoración de los servicios de apoyo al estudio como bibliotecas, servicios de idiomas, laboratorios, y los servicios generales que incluyen los deportivos, culturales, alojamiento, entre otros.

Frecuentemente se utiliza una escala de medida para evaluar la calidad del servicio en función de un conjunto de atributos representativos. “Existe una escala, conocida como SERVQUAL” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) que:

desde su aparición a finales de los años ochenta, se ha convertido en una de las medidas más populares de la calidad de servicio. Este instrumento mide la calidad de servicio como diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios de los servicios y ha sido aplicada en un gran número de investigaciones que abordaron la prestación de servicios con características diferentes. No obstante, varios estudios han cuestionado la validez de dicha escala y han detectado ciertos problemas relacionados no solo con la definición sino también con la operacionalización, la generalidad y las propiedades psicométricas de la misma (Buttle, 1996, citado en Capelleras y Veciana, 2001b).

De acuerdo con todas las aproximaciones a la definición de calidad, se toma el concepto basado en el usuario, por ser la de mayor alcance y alineada a nuestro propósito de investigación, ya que considera la calidad como algo subjetivo respondiendo a las necesidades concretas de diferentes individuos.

Objetivos:

El desarrollo de la investigación se centra en evaluar la calidad del servicio del proceso de Infraestructura de la Universidad Simón Bolívar campus Cúcuta con miras a conocer la percepción de los estudiantes frente a los servicios habilitados por el área y estructurar un plan de mejoramiento a partir de las necesidades y expectativas derivadas del proceso de análisis de los resultados.

Como objetivo específico número uno: establecer las categorías de evaluación del instrumento: “Encuesta para evaluar la percepción del estudiante” con el fin de utilizar únicamente las líneas asociadas a los servicios de infraestructura. El objetivo número corresponde analizar los resultados de la encuesta de percepción de los



estudiantes con miras a definir las necesidades y expectativas de los usuarios respecto a los servicios de Infraestructura. Y el tercer objetivo se fundamenta en: proponer un plan de mejoramiento con líneas de acción, enfoques y actividades específicas que respondan a los resultados de la aplicación de la encuesta de evaluación de la percepción del estudiante.

Materiales y Métodos:

Metodología para la evaluación de la calidad del servicio de infraestructura en la universidad simón bolívar campus Cúcuta.

El presente estudio de caso se desarrolla desde un paradigma positivista bajo el enfoque de investigación cuantitativa. Esta investigación es de tipo descriptiva centrado en la evaluación de la calidad del servicio del proceso de infraestructura de la Universidad Simón Bolívar campus Cúcuta, a través de la aplicación de cuestionarios relacionados con la percepción de los estudiantes que han utilizado los servicios de infraestructura de la institución en el periodo comprendido del 2015 al 2022, permitiendo el estudio con mayor análisis y comprensión sobre el tema.

Resultados:

Resultados de la evaluación de la calidad del servicio de infraestructura en la Universidad Simón Bolívar Campus Cúcuta.

Los resultados de la evaluación del instrumento aplicado en el periodo 2015 – 2022 reflejan que el consolidado de las categorías de acuerdo con la percepción de los estudiantes de pregrado que utilizaron los servicios de infraestructura durante los últimos años, se encuentra en un promedio de 4,38 lo que representa un servicio de calidad en estado “Sobresaliente”. Se destaca un nivel de satisfacción alto con respecto a las instalaciones y servicios ofrecidos en las áreas especializadas de Cámara de Gesell, Centro de conciliación y Tribunal simulado, así como, la conectividad e infraestructura de la biblioteca Anita Bolívar de Consuegra. Otro aspecto para resaltar, en el año 2022 los estudiantes asignaron el mayor nivel de satisfacción en el componente de centros de cómputo, específicamente la dotación y el ambiente de estos espacios, asignando un estado de excelente.

Conclusiones:

Con los resultados obtenidos del instrumento aplicado y el análisis realizado en cada una de las categorías evaluadas, se presenta la calidad del servicio de Infraestructura en un estado sobresaliente, cumpliendo con las expectativas y necesidades de los estudiantes en la gran mayoría de servicios habilitados. Por otra parte, se evidencia en el ejercicio de evaluación la necesidad de mejoramiento de la infraestructura física en áreas y servicios específicos en el campus. En concordancia con lo anterior, se plantea un plan de acción que responda a las necesidades y expectativas de los estudiantes de acuerdo con los resultados de la encuesta de percepción de la calidad de servicio de infraestructura.

Palabras claves: Calidad, servicio al cliente, percepción del cliente, infraestructura, universidad.

ABSTRACT**Background:****Measuring the quality of service in the field of education**

The quality concept has its origins in the first civilizations of human being. During the Second World War and the period of the 50's and 70's, great contributions were made by authors such as Joseph M. Juran incorporating the managerial vision for the achievement of quality, William E. Deming, father of Japanese quality, generating administrative models for quality management and Armand V. Feigenbaum creating the concept of quality management in organizations. Years later, other definitions were added, such as Philip B. Crosby's zero defect quality and Kaoru Ishikawa's quality control, creating quality control circles to achieve a high impact improvement in product quality.

According to Cubillos and Rozo (2009), the development of quality can be clearly evidenced in four phases: quality control, quality assurance, total quality process and continuous improvement of total quality. The education sector has broadened its interest not only in the measurement of the quality of teaching, but also in the complementary services of infrastructure and university welfare. In accordance with the above, Capelleras and Veciana (2001a) mention that universities have extended the scope in the measurement and evaluation of quality, including the assessment of study support services such as libraries, language services, laboratories, and general services that include sports, cultural, housing, among others.

A measurement scale is frequently used to assess service quality in terms of a set of representative attributes. "There is a scale, known as SERVQUAL" (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) which:

since its appearance in the late 1980s, has become one of the most popular measures of service quality. This instrument measures service quality as the difference between service users' perceptions and expectations and has been applied in a large number of investigations that addressed the provision of services with different characteristics. However, several studies have questioned the validity of this scale and have detected certain problems related not only to its definition but also to its operationalization, generality and psychometric properties (Buttle, 1996, cited in Capelleras and Veciana, 2001b).

According to all the approaches to the definition of quality, the concept based on the user is taken, as it has the widest scope and is aligned with our research purpose, since it considers quality as something subjective, responding to the specific needs of different individuals, within the framework of the present study on the evaluation of the quality of service of the physical infrastructure at the Universidad Simón Bolívar campus Cúcuta.

Objective:

The development of the research is focused on the evaluation quality services of the Infrastructure area at Universidad Simón Bolívar campus Cúcuta in order to know the students' perception of the services provided by the area and to structure an improvement plan based on the needs and expectations derived from the process of analysis of the results.

The specific number one objective is to establish the evaluation categories of the instrument: "Survey to evaluate the student's perception" to use only the lines associated to the infrastructure services. The second objective refers to analyze the results of the student perception survey with a view to defining the needs and expectations of users with respect to infrastructure services. And the third objective is based on proposing an improvement plan with lines of action, approaches and specific activities that respond to the results of the application of the student perception evaluation survey.

Materials and Methods:

Methodology for the evaluation of the quality of the infrastructure service at the Simon Bolivar University Cúcuta campus.

This study case is developed from a positivist paradigm under the quantitative research. This research is of a descriptive type focused on the evaluation of the quality of service of the infrastructure process at Universidad Simón Bolívar campus



Cúcuta, through the application of questionnaires related to the perception of students who have used the infrastructure services of the institution in the period from 2015 to 2022, allowing the study with greater analysis and understanding on the subject.

Results:

The results of the evaluation of the quality of the infrastructure service at Universidad Simón Bolívar Campus Cúcuta.

The results of the instrument evaluation applied in the period 2015 - 2022 reflect that the consolidated categories according to the perception of undergraduate students who used the infrastructure services during the last years, is at an average of 4.38 which represents a quality service in "Outstanding" status. There is a high level of satisfaction with respect to the facilities and services offered in the specialized areas of the Gesell Chamber, Conciliation Center and Moot Court, as well as the connectivity and infrastructure of the Anita Bolívar de Consuegra library. Another aspect to highlight in 2022 is the students assigned the highest level of satisfaction in the component of computer centers, specifically the endowment and environment of these spaces, assigning a status of excellent.

Conclusions:

Customer satisfaction comprises both tangible and intangible elements, the sum and good performance of which together generate satisfied customers, since the factors mentioned above are intertwined (Martín, 2021). Additionally, "...the significant elements for customer satisfaction, and for the competitiveness of a company, are determined by the quality of the product, service and price" (Becerra, Cortes, Bravo, 2014). With the results obtained from the instrument applied and the analysis carried out in each of the categories evaluated, the quality of the infrastructure service is presented in an outstanding state, meeting the expectations and needs of students in most of the services provided. Furthermore, the evaluation exercise revealed the need to improve the physical infrastructure in specific areas and services on the campus. In accordance with the above and highlighting the culture of evaluation that manages the Universidad Simón Bolívar in its missionary processes, missionary management, and support, an action plan is proposed that responds to the needs and expectations of students according to the results of the survey of perception of the quality of infrastructure service.

KeyWords: Quality, customer service, customer perception, infrastructure, university.

REFERENCIAS

1. Angulo, E. (2011). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. un estudio de caso. (Tesis doctoral)* Universidad Autónoma de Culiacán. México. Recuperado de:
[file:///C:/Users/bustc/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIa26200.23962/eal.pdf](file:///C:/Users/bustc/AppData/Local/Temp/Rar$DIa26200.23962/eal.pdf)
2. Becerra, M. E., Cortes, E. y Bravo, J. (2014). Factores de la satisfacción del cliente y su influencia en la competitividad de la industria restaurantera. *European Scientific Journal*, edition vol.10, No.22, 373. Recuperado de:
<file:///C:/Users/bustc/Downloads/3926-Article%20Text-11373-1-10-20140829.pdf>
3. Bustos, T. y Salazar, A. (2010). *Percepción de directivos, docentes y estudiantes, en torno a la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas (tesis de pregrado)*. Universidad de la Sabana, Colombia. Recuperado de:
<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1243/TANIA%20CAROLINA%20BUSTOS%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
4. Capelleras, J.L. y Veciana, J.M. (2001a). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, p. 7-8. Barcelona, España. Recuperado de:
<file:///C:/Users/bustc/Downloads/01-4.pdf>
5. Capelleras, J.L. y Veciana, J.M. (2001b). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Revista Europea de*

Dirección y Economía de la Empresa, p. 5. Barcelona, España. Recuperado de:

<file:///C:/Users/bustc/Downloads/01-4.pdf>

6. Capelleras, J.L. y Veciana, J.M. (2001b). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, p. 13. Barcelona, España. Recuperado de: <file:///C:/Users/bustc/Downloads/01-4.pdf>
7. Carmona, A. y Leal, A. (1999). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Vol. 4, N° 1, 1998, pp. 53-80. Recuperado de: [file:///C:/Users/bustc/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/bustc/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20(1).pdf)
8. Cubillos, M., y Roza, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, volumen 2009 (48), p. 80-99. Recuperado de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
9. Evans, J.R. y Lindsay, W.M (2008), *Administración y control de la calidad*, séptima edición. Monterrey, México: Cengage Learning Editores. Recuperado de: <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-y-control-de-la-calidad-7ed-James-R.-Evans-y-William-M.-Lindsay.pdf>
10. Gryna F.M., Chua R.C.H. y DeFeo J.A (2007), *Análisis y planeación de la calidad. Método Juran*. Quinta edición. México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

11. Lepeley, M.T. (2007). *Gestión y calidad en educación. Un modelo de evaluación*. México: McGraw Hill. p. 48. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/profile/Maria-Teresa-Lepeley/publication/44517745_Gestion_y_calidad_en_educacion_un_modelo_de_evaluacion_Maria_Teresa_Lepeley/links/5ac7a7b94585151e80a3b389/Gestion-y-calidad-en-educacion-un-modelo-de-evaluacion-Maria-Teresa-Lepeley.pdf
12. Martínez, F., y Martín, E. (2009). *La evaluación de la calidad de los sistemas educativos: propuesta de un modelo*, en *Avances y desafíos en la evaluación educativa*. Madrid: Santillana. p. 39. Recuperado de:
<http://www.redage.org/sites/default/files/adjuntos/EVAL.pdf>
13. Martín, L. (2021). *Determinación de factores influyentes en la satisfacción del cliente. (tesis de especialización)*. Universidad Militar de Nueva Granada, Colombia. Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/40084/Garc%C3%ADaMart%C3%ADnLaura2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Ministerio de Educación Nacional. (2014). *Caracterización de tres modelos de aseguramiento interno de la calidad a partir de la experiencia de las IES en Colombia*. Recuperado de: https://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-341935_archivo_pdf.pdf
15. Ministerio de Educación Nacional. (2016). *Revisión de políticas de educación, la educación en Colombia*. Recuperado de:
https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-356787_recurso_1.pdf
16. Panera Mendieta F. (1999), *Calidad total en la enseñanza universitaria*. Revista valenciana d'estudis autonòmics. España. Recuperado de:
<https://www.revistadyo.es/index.php/dyo/article/view/296>

17. Parasuraman A., Berry L., y V.A. Zeithmanl (1991): “Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale”, *Journal of Retailing*, 67, p. 420-450.
18. Rodríguez, W. (2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque históricocultural. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, vol. 10 (1), p. 15. San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica.
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/447/44713068015.pdf>
19. Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. Díaz de Santos. Madrid, España: Recuperado de:
<https://www.editediazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>
20. Tumino, M. y Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 12(2), 63-84.