



RiUPTC

Repositorio Institucional
UPTC

repositorio.uptc@uptc.edu.co

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE ADMISIONES Y MATRÍCULAS DE LA UNIVERSIDAD DE BOYACÁ

Augusto Bimberto Suárez Parra, Ángel Alexander Zipaquirá Vargas

Universidad de Boyacá

Resumen

En una muestra de 214 estudiantes de Ingeniería de la Universidad de Boyacá se aplicó la escala SERVQUALing para evaluar la percepción de la calidad del servicio en el proceso de gestión de admisiones y matrículas. Se comprueba las propiedades métricas de la escala con alfa de Cronbach 0.90, como indicador de validez interna y mediante indicadores de validez concurrente, convergente y discriminante se evidencia la validez externa. Con la ayuda del análisis factorial confirmatorio se obtiene el modelo para cuantificar la calidad percibida.

Se determinó que la percepción de la calidad del servicio se encuentra en nivel bueno, con promedio de 3.5, pero con valores acumulados del 35.5% asociados a “regular”, “bajo” y “muy bajo”. Mediante un análisis estructural se identificaron las variables, “prestación de un servicio amable” y “ofrecimiento de una atención personalizada”, que son las de mayor influencia y la intervención sobre ellas puede generar cambios positivos en la calidad del servicio.

Palabras claves: Calidad del servicio; percepción de la calidad del servicio; SERVQUALing.

Abstract

The SERVQUALing scale was applied in a sample of 214 Engineering students of the university of Boyaca, in order to evaluate the perception of the quality of the admissions and enrollment service. The metric properties were proved with cronbach alpha 0,90 as an indicator of internal validity. The external validity was evidenced through the concurrent, convergent and discriminant indicators. The confirmatory factorial analysis helped to obtain the model to quantify the perceived quality.

It was determined that the perception of quality of the service is in a good level, with an average of 3,5 but with an accumulated value of 35,5% in relation to “ordinary” “low” “very low”. Through the structural analysis, the following variables were identified: “offering a kindness attention” “offering a personalized attention” which are the most influenced. Intervention over those cloud generate positives changes in the quality of the service.

Keywords: Quality of Service; perception of quality of service; SERVQUALing