

SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE COMERCIO, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

*SATISFACTION OF THE ADMINISTRATIVE SERVICES OF THE
STUDENTS OF THE COMMERCE MAJOR, TECHNICAL UNIVERSITY
OF BABAHOYO*

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14803484>

AUTORES:

Geovanny Washington Menoscal Verdezoto ^{1*}

Magdalena Rosario Huilcapi Masacón²

Gina Maribel Carrasco Echeverría ³

Wendy Lorena Ocampo Ulloa⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: gmenoscalv@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 06 / 12 / 2024

Fecha de aceptación: 13 / 12 / 2024

RESUMEN

Este estudio se centra en evaluar la satisfacción de los estudiantes de la carrera de Comercio de la Universidad Técnica de Babahoyo con relación a los servicios administrativos que reciben. Se busca identificar las áreas donde la calidad de estos servicios pueda mejorar y así contribuir a la satisfacción de los alumnos. A través de una encuesta aplicada a los estudiantes, se encontró que existe una limitada satisfacción con los servicios administrativos actuales. Expresaron insatisfacción en la demora en los trámites, la falta de amabilidad,

¹ Ing. Administración de Empresas Énfasis Negocios Internacionales, Msc.
Universidad Técnica de Babahoyo Facultad de Administración, Finanzas,
Informática.gmenoscalv@utb.edu.ec Código Orci 0009-0003-0990-1964

² Universidad Técnica de Babahoyo Facultad de Administración, Finanzas,
Informática.mhuilcapi@utb.edu.ec Código Orci 0000-0003-4085- 4433

³ Universidad Técnica de Babahoyo Facultad de Administración, Finanzas, Informática.
gmcarrascoe@utb.edu.ec Código Orci 0000-0003-4512-558X

⁴ Universidad Técnica de Babahoyo Facultad de Administración, Finanzas, Informática. wocampo@utb.edu.ec
Código Orci 0000-0002-4600-2605

infraestructura, procesos administrativos, y empatía del personal. Los resultados de la investigación revelan la necesidad de mejorar la calidad de los servicios administrativos. Al identificar la insatisfacción de los estudiantes, se pueden implementar estrategias para aumentar la satisfacción estudiantil y, en consecuencia, mejorar la calidad en la gestión administrativa en la carrera de Comercio. **Palabras clave:** *Ambiente estudiantil, infraestructura, satisfacción estudiantil, servicios administrativos.*

ABSTRACT

This study focuses on evaluating the satisfaction of students in the Commerce program at the Technical University of Babahoyo with regard to the administrative services they receive. The aim is to identify the areas where the quality of these services can be improved and thus contribute to student satisfaction. Through a survey applied to students, it was found that there is limited satisfaction with current administrative services. They expressed dissatisfaction with the delay in procedures, the lack of kindness, infrastructure, administrative processes, and empathy of the staff. The results of the research reveal the need to improve the quality of administrative services. By identifying student dissatisfaction, strategies can be implemented to increase student satisfaction and, consequently, improve the quality of administrative management in the Commerce program.

Keywords: *Student environment, infrastructure, student satisfaction, administrative services.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad de los servicios administrativos en las universidades juega un papel clave en la satisfacción estudiantil y en la percepción general que tienen los estudiantes sobre sus instituciones académicas. La satisfacción estudiantil no solo se mide por el nivel de la enseñanza, sino también por la eficiencia, empatía y accesibilidad de los servicios administrativos que brindan las universidades (Delgado, 2022). Los estudios recientes demuestran que la satisfacción con estos servicios es un factor crítico para el bienestar académico y social de los estudiantes, lo que a su vez incide en la retención estudiantil y el éxito académico (Pérez, 2020).

La satisfacción de los estudiantes en las instituciones de educación superior es un tema cada vez más relevante, especialmente cuando se trata de los servicios administrativos que reciben. Estos servicios influyen directamente en la percepción que los estudiantes tienen de la calidad institucional y pueden afectar factores como la retención y el rendimiento académico (Delgado, 2022). Según (López J. , 2021)., una adecuada gestión administrativa no solo mejora la experiencia educativa, sino que también fortalece la reputación de la universidad y su competitividad en el ámbito académico.

La satisfacción estudiantil, en relación con los servicios administrativos, está vinculada con varios factores, como la rapidez en la gestión de trámites, la empatía del personal y la

disponibilidad de infraestructura adecuada (López F. , 2021). La calidad de estos servicios no solo facilita la experiencia universitaria diaria, sino que también puede influir en la percepción de los estudiantes sobre la eficacia y profesionalismo de la institución (García, 2019). Este estudio tiene como objetivo determinar la satisfacción de los servicios administrativos ofrecidos a los estudiantes de la carrera de Comercio en la Universidad Técnica de Babahoyo, con el fin de identificar áreas críticas y proponer mejoras.

Para ello, se empleará una metodología cuantitativa basada en encuestas aplicadas a una muestra representativa de los estudiantes de la carrera. Los resultados permitirán identificar áreas de mejora que optimicen la gestión administrativa y, en consecuencia, la satisfacción estudiantil. Con ello, se espera que la Universidad Técnica de Babahoyo pueda no solo mejorar la satisfacción de los servicios administrativos que se ofrece a los estudiantes actuales, sino también fortalecer su reputación y atraer a futuros estudiantes.

METODOLOGÍA

Se consideró como población a los 976 estudiantes de la carrera de comercio. Se diseñó una encuesta estructurada que abarcó diversas dimensiones como: calidad de servicios administrativos, infraestructura, ambiente estudiantil. La fórmula que se utilizó fue determinada en base al tamaño de la muestra para población finita donde se obtuvo como resultado a 276 estudiantes de la carrera comercio, los datos se analizaron utilizando métodos estadísticos descriptivos y análisis para identificar factores determinantes de la satisfacción de los servicios administrativos que perciben los estudiantes.

RESULTADOS

La investigación realizada por medio de la encuesta a los estudiantes de la carrera de comercio, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 1 Instalaciones actualizadas

| Variables | # estudiantes | % |
|---------------|---------------|------|
| Moderna | 86 | 31% |
| Antigua | 190 | 69% |
| Contemporánea | 0 | 0% |
| TOTAL | 276 | 100% |

Nota: El 31% de estudiantes consideran que las instalaciones de la carrera de comercio son modernas y atractivas, facilitando su estadía con adecuada iluminación, climatización y señalización, y un 69% calificó que las instalaciones son antiguas, indicando que hay que mejorar.

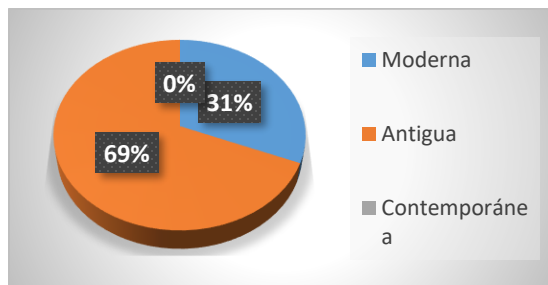


Gráfico 1. Instalaciones actualizadas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2 Atención del Personal Administrativo

| Variables | # estudiantes | % |
|--------------|---------------|-------------|
| Amable | 50 | 18% |
| Indiferente | 224 | 81% |
| Descortés | 2 | 1% |
| TOTAL | 276 | 100% |

Nota: Un 81% de estudiantes percibe un trato indiferente de parte del personal administrativo, 18% indican que son amables, siendo grato tratar con ellos para exponer sus necesidades. Solo 1% tuvo una experiencia descortés.

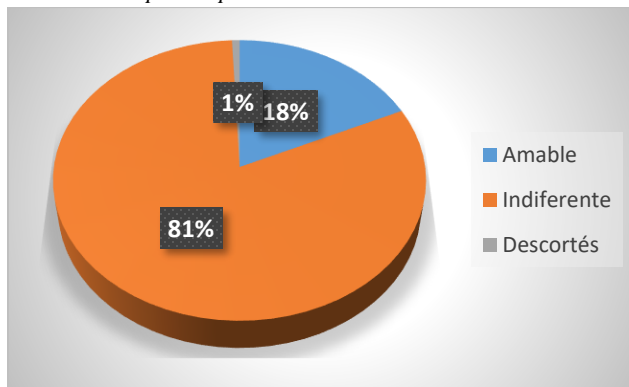


Gráfico 2. Atención del Personal Administrativo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Seguimiento a trámites administrativos

| Variables | # Estudiantes | % |
|--------------|---------------|-------------|
| Si | 108 | 39% |
| Regular | 149 | 54% |
| No | 19 | 7% |
| TOTAL | 276 | 100% |

Nota: El 39% de los estudiantes indicaron que se da seguimiento a sus trámites cuando estos toman más de un día. Un 54% consideró que el seguimiento es inoportuno, mientras que el 7% manifestaron que no se da seguimiento rápido a sus requerimientos.

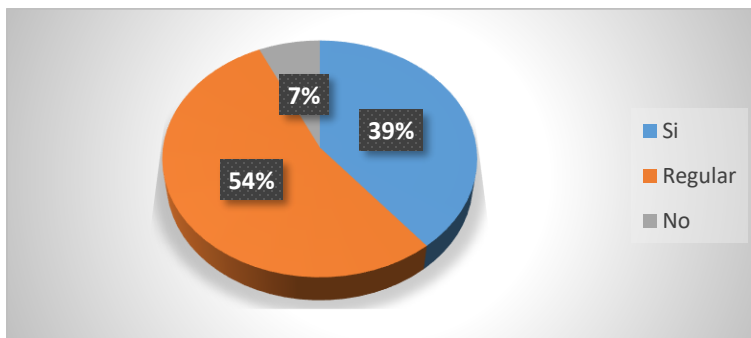


Gráfico 3. Seguimiento de trámites administrativos

Fuente: Elaboración propia **Tabla 4 Conocimiento de los procesos administrativos**

| Variables | # Estudiantes | % |
|--------------|---------------|------|
| Si | 58 | 21% |
| No | 0 | 0% |
| Poco | 218 | 79% |
| TOTAL | 276 | 100% |

Nota: El 79% de estudiantes indican que los Coordinadores y directores conocen poco sobre los procesos administrativos, mientras que el 21% manifiestan que los Coordinadores y Directores si conocen los servicios que ofrecen, mostrando seguridad y confianza.

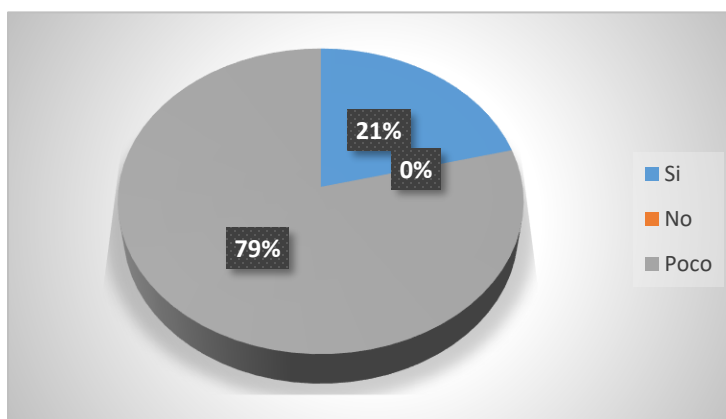


Gráfico 4. Conocimiento de los procesos administrativos

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Satisfacción de los servicios administrativos

| Variables | # Estudiantes | % |
|----------------|---------------|------|
| Bueno | 58 | 21% |
| Regular | 3 | 1% |
| Malo | 215 | 78% |
| TOTAL | 276 | 100% |

Nota: El 78% de los estudiantes calificaron como malo el nivel de satisfacción de los servicios administrativos, mientras que el 21% los consideraron bueno y solo el 1% lo calificó como malo.

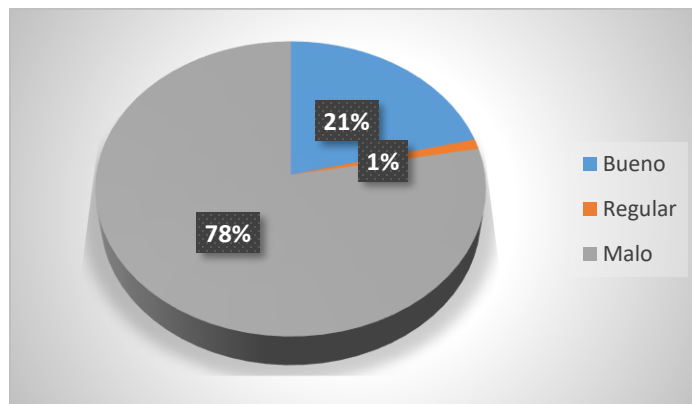


Gráfico 5. Satisfacción de los servicios administrativos

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

Los resultados indican una insatisfacción general regular de los estudiantes de la carrera de comercio con los servicios administrativos de la carrera de Comercio, especialmente en áreas como la rapidez en los trámites administrativos, la atención del personal administrativo, la infraestructura, conocimiento de los procesos administrativos y satisfacción de los servicios administrativos. Estos resultados son consistentes con estudios previos que han identificado factores similares como determinantes críticos de la satisfacción estudiantil en instituciones de educación superior. Según (Pérez R. &, 2020), la satisfacción con los servicios administrativos es un componente clave del bienestar estudiantil y afecta directamente la retención y el éxito académico. En esta línea, (López F. , 2021) menciona que la gestión eficiente de los trámites administrativos no solo influye en la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad institucional, sino que también afecta su desempeño académico y social dentro de la universidad.

Es importante destacar que los estudiantes expresaron una mayor insatisfacción en la demora de los trámites administrativos, lo que coincide con lo reportado por (García, 2019), quien encontró que la rapidez y la facilidad de los trámites son factores determinantes en la percepción de calidad de los servicios. En este sentido, (Delgado, 2022) también refieren que la implementación de tecnologías de automatización en los procesos administrativos puede reducir significativamente el tiempo de respuesta, mejorando así la percepción de eficiencia entre los estudiantes.

En una investigación realizada en universidades de América Latina, (Rodríguez, 2021) señala que la falta de infraestructura adecuada y la percepción de ineficiencia del personal administrativo son problemas comunes en muchas instituciones de educación superior. Sin embargo, se destaca que la implementación de estrategias de capacitación para el personal administrativo puede mejorar significativamente la calidad de la interacción con los estudiantes, lo que a su vez aumenta la satisfacción general.

El estudio de (Delgado F. e., 2022) proporciona una perspectiva interesante al sugerir que la digitalización y modernización de los servicios administrativos podrían ser claves para mejorar la satisfacción estudiantil. En este sentido, la Universidad Técnica de Babahoyo podría beneficiarse de la implementación de tecnologías como sistemas de gestión de colas virtuales o plataformas digitales que permitan a los estudiantes realizar trámites en línea, minimizando las largas esperas y mejorando la eficiencia del servicio.

Otro hallazgo relevante es la insatisfacción expresada por los estudiantes respecto a la falta de amabilidad y empatía por parte del personal administrativo. Este aspecto es crucial, ya que varios estudios han demostrado que la percepción de empatía y cortesía en el trato es un componente esencial de la satisfacción en los servicios (Pérez, 2020). De hecho, (López J. , 2021) señala que la empatía del personal no solo mejora la experiencia de los estudiantes, sino que también contribuye a la creación de un ambiente académico más inclusivo y respetuoso.

Para abordar esta problemática, es fundamental implementar programas de formación continua para el personal administrativo que enfatizan la importancia de la empatía, la cortesía y el trato respetuoso hacia los estudiantes. Este tipo de intervenciones han demostrado ser eficaces en mejorar la satisfacción estudiantil en otras universidades, tal como lo demuestran estudios realizados por (García, 2019), quien reporta una mejora significativa en la percepción de calidad del servicio tras la implementación de talleres de atención al cliente para el personal universitario.

CONCLUSIONES

- 1.- **Factores Clave en la Calidad del Servicio:** Los estudiantes consideran que la atención personalizada y la eficiencia en la resolución de problemas son los factores más relevantes en la calidad de los servicios administrativos, lo que resalta la necesidad de mejorar en estas áreas. La capacitación continua del personal administrativo en atención al cliente y gestión de tiempos de respuesta mejoraría significativamente la percepción que tienen los estudiantes de la calidad de los servicios.
- 2.- **Percepción sobre la Accesibilidad:** Se observó que los estudiantes perciben que la accesibilidad a los servicios administrativos, tanto de forma presencial como en línea, es limitada, lo cual afecta negativamente su experiencia global. La mejora en la eficiencia de los trámites administrativos se traduciría directamente en un aumento de la satisfacción general de los estudiantes, consolidando una mejor relación entre la universidad y su comunidad estudiantil.
- 3.- **Identificación de Áreas Críticas:** Factores como la demora en los trámites, la falta de empatía del personal y la infraestructura inadecuada, son áreas críticas que deben ser abordadas. La implementación de estrategias como la digitalización de los trámites, la

capacitación del personal y la mejora de la infraestructura podrían aumentar significativamente la satisfacción estudiantil.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este estudio. En primer lugar, extendemos nuestra gratitud a las autoridades de la Universidad Técnica de Babahoyo por brindarnos los recursos y el apoyo necesario para llevar a cabo esta investigación.

Agradecemos especialmente a los estudiantes de la carrera de Comercio, quienes con su valiosa participación en las encuestas nos proporcionaron datos fundamentales para el análisis de los servicios administrativos. Su disposición y tiempo fueron cruciales para alcanzar el objetivo de este estudio. Asimismo, se agradece al personal administrativo de la facultad de administración, finanzas e informática de la carrera de Comercio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Delgado, M., García, S., & Ruiz, A. (2022). *La satisfacción estudiantil en la educación superior: Un enfoque integral*. Revista de Educación y Sociedad, 28(2), 45-67.

Delgado, F., et al. (2022). *La satisfacción estudiantil en universidades latinoamericanas: un estudio comparativo*. Revista Latinoamericana de Educación Superior, 48(1), 45-63.

García, H. (2019). *La importancia de los servicios administrativos en la educación superior*. Editorial Académica.

García, M. (2019). *Calidad del servicio administrativo en instituciones educativas: percepción de estudiantes universitarios*. Educación y Desarrollo, 37(2), 87-104.

López, F. (2021). *Gestión administrativa en universidades: Un enfoque de calidad*. Editorial Universitaria.

López, J. (2021). *Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción estudiantil*. Revista Internacional de Gestión Universitaria, 10(4), 23-36.

Pérez, L., & Ramírez, D. (2020). *Calidad en los servicios universitarios: Perspectivas estudiantiles*. Journal of Higher Education, 34(3), 89-101.

Pérez, R., & Ramírez, A. (2020). *Eficiencia administrativa y su influencia en el éxito académico: Un análisis en instituciones de educación superior*. *Journal of Higher Education*, 35(3), 95-112.

Rodríguez, S., et al. (2021). *Infraestructura y satisfacción estudiantil en universidades latinoamericanas*. *Educación y Sociedad*, 29(5), 201-218.

ANEXOS

Encuesta de satisfacción de servicios administrativos realizada a los estudiantes de la carrera de comercio, Universidad Técnica de Babahoyo.

- 1. ¿La Carrera de Comercio cuenta con instalaciones actualizadas como iluminación, climatización y señaléticas?**
 - Moderna
 - Antigua
 - Contemporánea

- 2. ¿Cómo es el trato del personal Administrativo con los estudiantes de la carrera de comercio?**
 - Amable
 - Indiferente
 - Descortés

- 3. ¿La atención a sus requerimientos han sido de forma inmediata?**
 - Si
 - Regular
 - No

- 4. ¿Los coordinadores y directores de la carrera conocen los procesos administrativos?**
 - Si
 - Regular
 - No

5. ¿Cómo calificaría Ud. el nivel de satisfacción por los servicios recibidos en la Universidad Técnica de Babahoyo?

- Bueno
- Regular
- Malo