

RESUMEN

La presente investigación titulado “Calidad del servicio académico – administrativo desde la percepción estudiantil de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras durante la gestión 2023”. Tiene como objetivo conocer y analizar la percepción de los estudiantes y titulados sobre la calidad del servicio académico administrativo de la UNADA en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.

Se empleó el método deductivo de enfoque cuantitativo, el diseño fue exploratorio – descriptivo. La muestra de estudio fue probabilística – estratificado con un total de 348 estudiantes, dividido en dos subpoblaciones: estudiantes y titulados. Con una participación del 87% de los encuestados. Para medir la calidad de servicio se utilizó como escala de medición la versión SERVQUALing por Mejías (2013) que toma en cuenta solamente las percepciones del SERVQUAL de Parasuraman. El cuestionario estuvo conformado por 24 preguntas para ambas variables. Se midió la confiabilidad mediante el estadígrafo Alfa de Cronbach, el cual dio una significancia de 0,94. Para el análisis de datos se utilizó el modelo estadístico no paramétrico de Chi cuadrado.

Se encontró que el nivel de percepción de los estudiantes y titulados es moderado con tendencia a ser insatisfactorio sobre la calidad del servicio académico administrativo, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas según el sexo de los usuarios, sin embargo, si se hallaron diferencias según la carrera y el semestre al que pertenecen. Se concluyó que la aplicación del Modelo SERVQUAL permitió conocer y analizar la percepción de los estudiantes y titulados de la FCEF sobre la calidad del servicio académico administrativo de la UNADA. Por lo tanto, la calidad del servicio se ve afectada por percepciones negativas de los usuarios en las dimensiones de Confiabilidad con un 49.8%, Tangibilidad con 54.3% y Capacidad de respuesta con 63%, por lo cual, se recomienda su aplicación.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Percepción estudiantil, Modelo Servqual, Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.