

Revista de Ciencias Sociales

50 *Años*
ANIVERSARIO

Escala para evaluar la calidad del personal administrativo percibida por el docente universitario

Cabrera Ruilova, Josué Jesús*
Cabrera Torres, Abdón Adolfo**
Manosalvas Lemus, Kerly Nichole***

Resumen

Este estudio tiene como objetivo desarrollar una escala para medir las percepciones del personal docente sobre la calidad del contacto administrativo universitario. Integrando dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento y empatía, el instrumento diseñado busca ofrecer una evaluación precisa y confiable de la interacción administrativa en el ámbito académico. Adicionalmente, mediante la aplicación de la metodología Rasch, se refinó un cuestionario específico que aborda las diversas facetas de la calidad administrativa. Este proceso permitió la determinación de la dificultad de los ítems y la evaluación de la calidad del ajuste, utilizando el software RUMM para análisis avanzados. Los hallazgos sugieren una adaptación efectiva del modelo SERVQUAL, omitiendo la dimensión de tangibles y añadiendo elementos específicos al contexto universitario para superar las limitaciones inherentes a la adaptabilidad y la coherencia en las respuestas. La reestructuración metodológica, incluida la modificación del formato de respuesta, mejora significativamente la captura de expectativas y percepciones, ofreciendo una herramienta valiosa para los administradores universitarios centrada en pilares fundamentales de la gestión de la calidad. En conclusión, esta escala permite la realización de mediciones periódicas y la implementación de ajustes proactivos, así como establecer un precedente metodológico para futuras investigaciones en el área de calidad administrativa.

Palabras clave: Percepción; interacción administrativa; calidad de servicio; administración universitaria; docente universitario.

* Magister in Business Administration. Ingeniero Comercial. Docente en la Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador. E-mail: jcabrerar@unemi.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6580-8436>

** Magister en Gerencia de las Tecnologías de la Información. Magister en Educación Superior. Licenciado en Ciencias de Educación. Docente en la Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador. E-mail: acabrerat@unemi.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9431-821X>

*** Magister en Gestión de Servicios Hospitalarios. Odontóloga. Docente en la Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. E-mail: kerly.manosalvas@ug.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-7952-9050>

Scale to evaluate the quality of the administrative staff perceived by the university professor

Abstract

This study aims to develop a scale to measure faculty perceptions of the quality of university administrative contact. Integrating dimensions of reliability, responsiveness, assurance and empathy, the instrument designed seeks to provide an accurate and reliable assessment of administrative interaction in the academic environment. Through the application of the Rasch methodology, a specific questionnaire was refined to address the various facets of administrative quality. This process allowed the determination of the difficulty of the items and the evaluation of the quality of the fit, using the RUMM software for advanced analysis. The findings suggest an effective adaptation of the SERVQUAL model, omitting the tangibles dimension and adding items specific to the university context to overcome the inherent limitations of adaptability and consistency in responses. The methodological restructuring, including the modification of the response format, significantly improves the capture of expectations and perceptions, offering a valuable tool for university administrators focused on fundamental pillars of quality management. In conclusion, this scale allows for periodic measurements and the implementation of proactive adjustments, as well as establishing a methodological precedent for future research in the area of administrative quality.

Keywords: Perception; administrative interaction; quality of service; university administration; University teacher.

Introducción

La interacción entre el personal docente y la administración tiene un impacto directo en el desempeño académico de los estudiantes y en la satisfacción laboral de los docentes (Knox y Anpara, 2013; Butakor, Guo y Adebajji, 2021); por tanto, la calidad del contacto administrativo juega un papel crucial en el funcionamiento eficiente y el éxito de una universidad (Rothwell, 1992; Volery y Lord, 2000; Sarker, 2005; Pedraza, Amaya y Conde, 2010). En ese contexto, resulta fundamental evaluar de manera precisa y confiable la calidad del contacto administrativo percibida por el personal docente.

Al respecto, la investigación conducida por Lee y Schaltegger (2014), afirma que el contacto administrativo engloba una serie de interacciones entre el personal docente y los administrativos universitarios. Estas interacciones, que abarcan comunicación, toma de decisiones, resolución de problemas

y apoyo administrativo, poseen una influencia significativa en la eficiencia de los procesos académicos y en el bienestar de la comunidad universitaria en su conjunto (Price y McCallum, 2015; Ortan, Simut y Simut, 2021).

Sin embargo, la evaluación de esa calidad es un desafío complejo que requiere la construcción de instrumentos deseables y válidos (Hartline y Ferrell, 1996), los cuales deben capturar los aspectos clave de la interacción administrativa y reflejar las percepciones del personal docente de manera precisa (Pianta, Hamre y Allen, 2012). Para abordar esta necesidad, varios investigadores han propuesto el diseño de una escala de evaluación que permita medir de manera integral y precisa la calidad del contacto administrativo percibida por el personal docente (Sharma, Sharma y Agarwal, 2016).

En este orden de ideas, Noaman et al. (2017) argumentan que una escala de evaluación efectiva debe considerar múltiples dimensiones de la calidad. Estas dimensiones

pueden incluir la claridad y eficiencia de la comunicación, la disponibilidad y capacidad de respuesta de los administradores, la equidad y transparencia en la toma de decisiones, y el apoyo brindado en la resolución de problemas administrativos (Kock y Gemünden, 2016).

A la luz de estas consideraciones, otros investigadores como Torres y Araya (2010); y, Assuncao, Piccolo y Zaina (2022) han señalado la importancia de considerar factores contextuales en la evaluación de la calidad. Estos factores pueden incluir la cultura organizacional de la universidad, el estilo de liderazgo de los administradores y las políticas y prácticas administrativas específicas de la institución (Smart, Kuh y Tierney, 1997). Es esencial tener en cuenta estas variables contextuales para comprender de manera completa y precisa las percepciones del personal docente sobre el contacto administrativo.

El diseño de una escala de evaluación para medir la calidad del contacto administrativo percibida por el personal docente en una universidad, es un proceso complejo que requiere una metodología rigurosa y fundamentada teóricamente (Flynn, Schroeder y Sakakibara, 1994; Gallarza y Gil, 2006). Para ello, es necesario basarse en enfoques y teorías previas, que permitan conceptualizar y operacionalizar las dimensiones clave de la calidad del contacto administrativo (Hazy y Uhl-Bien, 2015).

Por tanto, el objetivo de este estudio se enfocó en desarrollar una escala para medir las percepciones del personal docente sobre la calidad del contacto administrativo universitario. El trabajo busca definir los componentes clave de esta dimensión, generar *ítems* relevantes, establecer un ordenamiento por “dificultad” de los *ítems* y evaluar la variabilidad en las respuestas de los académicos. Para cumplir con el objetivo formulado, se propone un modelo conceptual basado en investigaciones previas y se presenta un método para probar el referido modelo con la utilización de la metodología de medición *Rasch*, para crear una escala de calidad administrativa (AQ, por sus siglas en

inglés) (Medvedev y Krägeloh, 2022).

La aplicación de la metodología *Rasch* en este estudio ofrece tres ventajas fundamentales: Primero, proporciona a los administradores universitarios datos precisos y confiables sobre la calidad del servicio administrativo, posibilitando la identificación de áreas susceptibles de mejora y la toma de decisiones basadas en evidencia para optimizar dichos servicios. En segundo término, este método establece una base investigativa para que las autoridades gubernamentales monitoreen y evalúen la calidad administrativa en el ámbito universitario, permitiendo el seguimiento sistemático y la comparación entre distintas instituciones para identificar las mejores prácticas.

Finalmente, la metodología *Rasch* brinda a los investigadores académicos un marco teórico para realizar estudios comparativos y transversales sobre la calidad administrativa en diversas universidades, contribuyendo al avance del conocimiento en este campo y a la identificación de factores determinantes en la calidad administrativa.

1. Fundamentación teórica

La teoría de la satisfacción del cliente interno, que considera a los empleados como clientes internos de la organización, proporciona un marco relevante para comprender las interacciones entre el personal docente y administrativo. La satisfacción de los docentes con los servicios administrativos es crucial para el funcionamiento eficiente de la institución educativa. Santos et al. (2020), argumentaron que la satisfacción del cliente interno influye directamente en la calidad del servicio ofrecido a los clientes externos, en este caso, los estudiantes. Esta perspectiva subraya la importancia de evaluar y mejorar continuamente la calidad del personal administrativo para asegurar la satisfacción de los docentes y, por ende, una mejor experiencia educativa para los estudiantes (Petruzzellis, D’Uggetto y Romanazzi, 2006; Letzkus et al., 2022).

Según Wisniewski (1996), el modelo SERVQUAL es uno de los instrumentos más reconocidos para medir la calidad del servicio. Este modelo identifica cinco dimensiones esenciales de la calidad del servicio: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Ali y Raza, 2017; Pakurár et al., 2019; Sugiarto y Octaviana, 2021). Aunque originalmente aplicado en el sector servicios, su adaptación al ámbito educativo ha permitido evaluar la calidad del personal administrativo a través de la percepción de los docentes, destacando la importancia de estas dimensiones en la evaluación de servicios no académicos dentro de las instituciones de educación superior (Bayraktaroglu y Atrek, 2010).

La Gestión de la Calidad Total (TQM, por sus siglas en inglés) en el contexto educativo se enfoca en la mejora continua de todos los procesos y servicios dentro de la institución. Bakotić y Rogošić (2017); y, Navarro y Naranjo (2023), resaltaron en sus investigaciones la importancia de la mejora continua y la participación de todos los miembros de la organización en el proceso de gestión de la calidad. La aplicación de los principios de TQM al personal administrativo implica un compromiso con la excelencia en la prestación de servicios, la mejora continua y la respuesta a las necesidades y expectativas de los docentes (Psomas y Antony, 2017). Este enfoque promueve una cultura de calidad que abarca tanto los aspectos académicos como administrativos de la institución.

2. Metodología

El desarrollo de una escala para evaluar la calidad del personal administrativo desde la perspectiva de los docentes universitarios requiere una metodología rigurosa que garantice la validez y fiabilidad del instrumento. Según Flora y Flake (2017), el proceso de desarrollo de escalas incluye la definición de constructos, la generación de *ítems*, la realización de análisis factorial exploratorio y confirmatorio, así como la evaluación de la

fiabilidad y validez del instrumento. Es decir, la medición de variables como la calidad se rige por criterios específicos para crear escalas de intervalo, por tanto, esta metodología asegura que la escala sea capaz de medir de manera efectiva las dimensiones de la calidad del servicio percibida por los docentes.

Al respecto, Sweeney y Soutar (2001) propusieron criterios relevantes para este proceso, que abarcan desde la evaluación de la funcionalidad de cada *ítem* hasta la necesidad de un ajuste de puntuaciones de *ítems* y personas en una escala común, la inclusión de errores estándar en las mediciones y la consistencia de los *ítems* en distintos grupos.

La construcción de una nueva escala para medir las percepciones del personal docente sobre el contacto administrativo, requiere un proceso conceptual y de modelado cuidadoso. Se define operacionalmente el subgrupo al identificar los componentes específicos, como la disponibilidad del personal administrativo, la escucha activa y empatía, y la comunicación clara. Se generan *ítems* de inicio que reflejan estos componentes, lo cual evita la existencia de ambigüedades y asegura la comprensión por parte de los académicos. Luego, se establece un patrón ordenado de dificultad dentro del subgrupo, con ello se organizan los *ítems* de manera gradual, desde los aspectos más fáciles hasta los más difíciles del contacto administrativo.

Finalmente, se establecen respuestas ordenadas que permiten a los académicos expresar su percepción sobre la frecuencia o calidad del contacto administrativo. Estas respuestas capturan la variabilidad en las experiencias y percepciones del personal docente sobre el contacto individual y la comprensión. Este patrón de “dificultad” se observa en el ordenamiento vertical de los *ítems* en el cuestionario, así como en el ordenamiento horizontal de los *ítems* dentro del subgrupo de contacto individual y comprensión. Además, se espera un patrón similar de ordenamiento por “dificultad” en los otros subgrupos de la escala, basado en un razonamiento similar. Este patrón de ordenamiento es importante para comprender

cómo los académicos perciben diferentes aspectos del contacto administrativo y su nivel de dificultad relativa.

Estos criterios se aplican en el programa *Rasch Unidimensional Measurement Models* (RUMM). Este modelo ofrece ventajas sobre la medición clásica, al producir medidas en una escala de intervalo que representan cantidades iguales de la variable medida (Teo y Waugh, 2010). El objetivo principal del análisis de *Rasch* es identificar un único rasgo predominante en todos los encuestados. Esto permite una calibración precisa de las dificultades de los *ítems* y la obtención de medidas independientes de la muestra. Además, ayuda a eliminar los *ítems* que no se ajustan al modelo conceptual y al modelo de medición.

En el análisis de datos con RUMM, se utilizan pruebas de ajuste *ítem-rasgo* e *ítem-persona*, que evalúan la consistencia

de los parámetros de los *ítems* en relación a las medidas de las personas y los patrones de respuesta respectivamente. Estas pruebas permiten evaluar el ajuste de los datos al modelo de medición de *Rasch*.

3. Resultados y discusión

El cuestionario desarrollado para este estudio exploró diversos componentes de la calidad administrativa universitaria, incluyendo la personalización del servicio, la eficiencia en la provisión de recursos administrativos y la flexibilidad ante cambios organizacionales. En el Cuadro 1, se muestra las dimensiones clave del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio. Cada dimensión tiene una definición específica y un conjunto correspondiente de *ítems*, que se utilizan para medir esa dimensión en un cuestionario o encuesta.

Cuadro 1
Dimensiones del SERVQUAL y su definición

Dimensión	Definición	Ítems
Fiabilidad	La capacidad para brindar el servicio prometido de manera confiable y precisa	4
Garantía	El conocimiento y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza y seguridad	5
Tangibles	La apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación	4
Empatía	La provisión de atención personalizada y compasiva a los clientes	5
Capacidad de respuesta	La disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido	4

Fuente: Elaboración propia, 2023 a partir de Chatterjee et al. (2023).

Para adaptar el SERVQUAL a la medición de la Calidad Administrativa (CA) en universidades, se implementaron cambios basándose en un modelo de dos aspectos de primer orden definidos por varios aspectos de

segundo orden (ver Cuadro 2). Se generaron 21 *ítems* iniciales, se ha excluido la dimensión de “tangibles”, no aplicable en este contexto, y diseñados al tener en cuenta las particularidades de los académicos universitarios.

Cuadro 2
Modelo de percepciones académicas sobre la calidad académica

Aspectos de Segundo Orden	Definición Operativa de los Aspectos de Primer Orden	Número Ítems Iniciales
Contacto Administrativo	Evaluación de la calidad de la interacción con el personal administrativo	3

Cont... Cuadro 2

Provisión de Material Administrativo	Evaluación de la eficacia en la entrega del material administrativo requerido por los académicos	3
Asesoramiento Administrativo Confiable y Competente	Evaluación de la capacidad de la administración para proporcionar asesoramiento administrativo fiable y competente	3
Aviso Previo de Cambios Administrativos	Evaluación de la eficiencia de la administración en proporcionar información previa sobre cambios administrativos	3
Cortesía y Confianza en el Contacto	Evaluación de la cortesía mostrada por la administración y la confianza generada en el contacto con los académicos	3
Contacto Individual y Comprensión	Evaluación de la atención individualizada y la comprensión de las necesidades de los académicos por parte de la administración	3
Sentimiento de Seguridad y Atención	Evaluación del sentimiento de seguridad y atención generado por la administración en su interacción con los académicos	3

Nota: Hay 21 ítems de inicio en total, cada uno respondido en dos conjuntos de respuestas, lo que resulta en un total de 42 ítems. Las dos respuestas son “idealmente, esto es lo que espero que haga la administración de mi universidad”; y, “esto es lo que realmente hace la administración de mi universidad”.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Estos ítems se organizaron en dos aspectos de primer orden, esto último ha permitido una interpretación más lógica y coherente de los resultados en el ámbito universitario. Cada ítem se respondió en dos conjuntos de respuestas, uno para las expectativas, y otro para las percepciones reales del personal docente sobre el servicio administrativo. Esta diferenciación posibilita evaluar la discrepancia entre ambas, esencial para comprender la calidad del servicio administrativo en las universidades. Así, la adaptación del SERVQUAL pretende ser una herramienta más adecuada y precisa para medir la CA en universidades y abordar los desafíos específicos y las características únicas de las instituciones de Educación Superior.

El cuestionario destinado a medir la calidad de la administración en las universidades ha sufrido múltiples modificaciones. Los ítems se agruparon por subgrupos, ello ha permitido una clara comprensión de los aspectos evaluados. Para adaptarse al formato de respuesta, los ítems se redactaron de forma positiva, lo que ha facilitado a los académicos evaluar las acciones administrativas desde sus expectativas ideales hasta la realidad.

Se implementó un formato de respuesta modificado, que proporciona una estructura de medición coherente. Se introdujeron dos columnas para respuestas que representan lo ideal y lo real. Las categorías de respuesta cambiaron a un formato ordenado: “Rara vez o en ninguna ocasión”, “en algunas ocasiones”, “en la mayoría de las ocasiones”, “en todas o casi todas las ocasiones”. Esta modificación captura la frecuencia de las acciones administrativas experimentadas por los académicos.

La estructura del cuestionario se divide en seis secciones (A-F), cada una con una tríada de ítems para evaluar diferentes aspectos del servicio administrativo académico (ver Cuadro 3 y 4). Para cuantificar las respuestas y facilitar el análisis estadístico, se adoptó una escala Likert, que permite a los encuestados expresar su grado de acuerdo o desacuerdo. Además, el cuestionario consta ahora de 42 ítems: 21 relacionados con las expectativas académicas, y 21 con las percepciones de las acciones administrativas reales. Esta simetría facilita una comparación directa entre expectativas y percepciones.

Cuadro 3

Subescala: Fiabilidad y capacidad de respuesta

Sección	Ítem	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Rara vez
Interacciones administrativas con la Dirección Central (o Facultad) (o Centro)					
A	La dirección central proporciona asesoramiento administrativo efectivo cuando lo solicito.				
A	La dirección central responde rápidamente a mis llamadas con asesoramiento administrativo adecuado.				
A	Los servicios administrativos proporcionados por la dirección central son precisos, sin errores y entregados a tiempo.				
Suministro de material administrativo por parte de la Dirección Central (o Facultad) (o Centro)					
B	La dirección central facilita información precisa y sin errores acerca de mis permisos personales, viajes y expedientes de investigación.				
B	Me proporcionan documentos de política y otros documentos relevantes sin errores, o indican con precisión dónde encontrarlos.				
B	La dirección central me envía copias de la política y otros documentos sin errores dentro del plazo prometido.				
Asesoramiento administrativo seguro y fiable por parte de la Dirección Central (o Facultad) (o Centro)					
C	La dirección central proporciona asesoramiento verbal confiable sobre la gestión de mis asuntos académicos administrativos.				
C	Ofrecen asesoramiento preciso y oportuno en la gestión de mis asuntos académicos administrativos.				
C	Proporcionan asesoramiento administrativo fiable, correcto y de apoyo cuando me asisten con mis problemas administrativos.				

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Cuadro 4

Subescala: Seguridad y Empatía

Sección	Ítem	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Rara vez
Cortesía y confianza en el contacto con la Dirección Central (o Facultad) (o Centro)					
D	La dirección central responde cortésmente a mis consultas administrativas.				
D	Los administradores son corteses, bien informados y me dan confianza en la administración.				
D	La dirección central proporciona una atención cortés y servicios de seguimiento rápidos a mis consultas administrativas.				
Interacción individual y comprensiva con la Dirección Central (o Centro)					
E	La dirección central presta atención individualizada a mis consultas administrativas.				
E	Proporcionan atención individualizada, considerada y comprensiva a mis consultas administrativas.				
E	Ofrecen atención individual y rápida por personal comprensivo que está siempre disponible en horario de oficina.				
Seguridad: Interacción cuidadosa con la Dirección Central (o Facultad) (o Centro)					
F	La dirección central proporciona asesoramiento que me hace sentir seguro en mis gestiones administrativas.				
F	Proporcionan asesoramiento que me hace sentir seguro y confiado en mis decisiones administrativas.				
F	Proporcionan asesoramiento e información que me hacen sentir que se preocupan por hacer un buen trabajo y tienen empatía con los académicos.				

Fuente: Elaboración propia, 2023.

El uso de secciones delimitadas posibilita la identificación de áreas de interés, lo que ha contribuido a la eficacia del instrumento, y ha minimizado sesgos por fatiga o confusión. Esta organización coadyuva hacia el análisis posterior e interpretación de datos, y asegura la validez y fiabilidad de los resultados.

Finalmente, el cuestionario incluye una pregunta abierta que invita a los encuestados a reflexionar sobre las circunstancias exógenas que podrían influir en el rendimiento de la administración académica. Concretamente, la pregunta se formula de la siguiente manera: “¿Existen razones, fuera del control de la facultad y la dirección del centro, que podrían impedirles prestar algún servicio al nivel requerido? Si es así, por favor explique brevemente”.

Este tipo de interrogantes cualitativas son vitales para proporcionar un contexto a los resultados cuantitativos obtenidos, mediante las preguntas con escalas de Likert. Aunque las escalas proporcionan una medida estandarizada de las actitudes o percepciones de los encuestados, pueden no capturar completamente las complejidades y matices inherentes a las experiencias humanas. La inclusión de una pregunta abierta, por lo tanto, permite a los encuestados expresar ideas o

percepciones que pueden no estar capturadas por las preguntas cerradas.

Adicionalmente, este tipo de preguntas abiertas ofrecen información sobre posibles variables de confusión, que podrían ser relevantes para futuras investigaciones. Por lo tanto, la inclusión de esta pregunta abierta no solo enriquece los datos recogidos en la presente investigación, sino que también contribuye a la formulación de preguntas de investigación y diseños de estudio para futuras exploraciones en este ámbito.

Los datos recopilados a través del cuestionario pueden analizarse con la utilización de un programa de medición de *Rasch* recientemente desarrollado (Trakman et al., 2017). Este programa permite crear una escala de AQ basada en los datos recopilados y probar la estructura conceptual del modelo propuesto (Waugh, 2002).

A continuación, en el Cuadro 5 se presenta un modelo estructurado para capturar las percepciones académicas sobre la calidad de la administración académica. Este modelo se divide en varios aspectos de primer orden y de segundo orden, cada uno representa un componente crucial de la experiencia administrativa en el ámbito académico.

Cuadro 5
Modelo de percepciones académicas sobre la calidad académica

Aspecto	Definición	Número de Ítems
Primer Orden		
Fiabilidad	Capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa	4
Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido	4
Segundo Orden		
Contacto Administrativo	Calidad del contacto con el personal administrativo	3
Provisión de material administrativo	Entrega de material administrativo necesario para los académicos	3
Asesoramiento administrativo confiable y competente	Brindar asesoramiento administrativo confiable y competente	3
Aviso previo de cambios administrativos	Informar previamente sobre cambios administrativos	3
Cortesía y confianza en el contacto	Trato cortés y generación de confianza en el contacto	3

Cont... Cuadro 5

Contacto individual y comprensión	Atención individual y comprensión de las necesidades de los académicos	3
Sentimiento de seguridad y atención	Generación de sentimiento de seguridad y atención en el contacto	3

Fuente: Elaboración propia, 2023.

El Cuadro 5 presentado se enfoca en el modelo de percepciones académicas sobre la calidad académica, clasificando los aspectos de calidad en dos órdenes: Primer orden, que incluye dimensiones fundamentales como la fiabilidad y la capacidad de respuesta; y segundo orden, que detalla aspectos específicos relacionados con el contacto y servicios administrativos. Este enfoque se alinea con las teorías y prácticas en la medición de la calidad del servicio, permitiendo una comprensión detallada y estructurada de las percepciones académicas hacia la calidad administrativa.

La inclusión de la fiabilidad y la capacidad de respuesta como aspectos de primer orden, resalta su importancia fundamental en la percepción de la calidad (Ali et al., 2017). La fiabilidad, definida como la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa, es esencial para generar confianza entre los académicos y el personal administrativo. Narteh (2018), en su modelo SERVQUAL, identifica la fiabilidad como una dimensión crítica de la calidad del servicio, argumentando que es un predictor clave de la satisfacción del cliente.

La capacidad de respuesta, entendida como la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido, refleja la agilidad y eficiencia de la administración académica en atender las necesidades y consultas de los académicos (Richey et al., 2022). Estas dimensiones son consistentes con las encontradas en estudios anteriores, donde la fiabilidad y la capacidad de respuesta son indicadores significativos de la calidad percibida y la satisfacción (Žabkar, Brenčič y Dmitrović, 2010; Alrubaiee y Alkaa'ida, 2011; Hallak, Assaker y El-Haddad, 2018).

Por otra parte, los aspectos de segundo

orden detallados en el Cuadro 5 abordan elementos específicos de la interacción entre el personal académico y administrativo, como el contacto administrativo, la provisión de material, el asesoramiento, el aviso previo de cambios, la cortesía, la atención individual, y el sentimiento de seguridad. Estos elementos reflejan la complejidad de las relaciones y servicios administrativos, enfatizando la importancia de un enfoque personalizado y competente en la gestión administrativa. Yee, Yeung y Cheng (2008), destacan la relevancia de la calidad en el contacto y la interacción personal como determinantes clave de la satisfacción del cliente interno y, por extensión, del rendimiento organizacional.

La inclusión de *ítems* específicos para cada aspecto permite una evaluación detallada y matizada de las percepciones académicas, facilitando la identificación de áreas de fortaleza y oportunidades de mejora (Sadler, 2009; Abildgaard, Saksvik y Nielsen, 2016). Este enfoque está en línea con la recomendación de Carpenter (2018), sobre la necesidad de desarrollar instrumentos de medición válidos y fiables que reflejen las dimensiones específicas de la calidad percibida en contextos particulares.

La estructuración de los aspectos de calidad en dos órdenes, refleja un enfoque comprensivo hacia la evaluación de la calidad administrativa en el ámbito académico (Miller, 1987; Ramsden, 1991; Lumino, Gambardella y Grimaldi, 2017). Esta clasificación no solo subraya la importancia de los elementos fundamentales como la fiabilidad y la capacidad de respuesta, sino que también reconoce la complejidad de las interacciones y servicios administrativos, ofreciendo una visión holística de la calidad. Al diseñar y aplicar este modelo,

las instituciones educativas pueden obtener *insights* valiosos sobre las percepciones de los académicos, orientando esfuerzos de mejora en áreas críticas para fortalecer la relación entre el personal académico y administrativo y, en última instancia, mejorar la calidad de la experiencia académica.

Conclusiones

Este estudio ha logrado avanzar en la medición de la calidad de la administración en el contexto universitario, mediante la construcción de una escala de percepciones del personal docente basada en el enfoque de modelado de *Rasch*. Esta escala, fundamentada en un modelo conceptual que abarca los aspectos de confiabilidad y capacidad de respuesta, así como aseguramiento y empatía, permitirá una evaluación precisa y confiable de la calidad del servicio administrativo en las universidades.

El patrón de ordenamiento por “dificultad” utilizado en la construcción de la escala, se ha observado tanto en el ordenamiento vertical como en el horizontal de los *ítems*, lo que brinda una mayor consistencia y comprensión de las diferencias en la calidad del servicio administrativo.

El enfoque de modelado de *Rasch* ha demostrado ser altamente beneficioso en comparación con los enfoques tradicionales de medición. La utilización de criterios estrictos de medición ha permitido identificar y utilizar únicamente los *ítems* válidos que cumplen con los criterios establecidos, lo que garantiza una medida válida de la calidad de la administración. Además, la escala resultante proporciona una medida de nivel de intervalo, donde los *ítems* se ordenan de “fácil” a “difícil”, lo que ofrece una mayor exactitud y entendimiento de las diferencias en la calidad del servicio administrativo.

La escala desarrollada en este estudio tiene un valor significativo para los administradores universitarios, puesto que les proporciona una herramienta efectiva para evaluar y monitorear la calidad del servicio

prestado. La posibilidad de realizar mediciones periódicas de las percepciones del personal docente sobre la calidad de la administración, permite detectar rápidamente cualquier cambio en el servicio y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

Además, el enfoque de *Rasch* utilizado en este estudio, sienta las bases para futuras investigaciones en el campo de la calidad del servicio en las universidades. La metodología de medición desarrollada puede ser aplicada en diferentes contextos y adaptada para evaluar otros aspectos de la calidad del servicio en el ámbito académico, lo que ofrece oportunidades para una comprensión más profunda y una mejora continua en la gestión de la calidad administrativa en las universidades

Referencias bibliográficas

- Abildgaard, J. S., Saksvik, P. Ø., y Nielsen, K. (2016). How to measure the intervention process? An assessment of qualitative and quantitative approaches to data collection in the process evaluation of organizational interventions. *Frontiers in Psychology*, 7, 1380. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01380>
- Ali, F., Hussain, K., Konar, R., y Jeon, H.-M. (2017). The effect of technical and functional quality on guests' perceived hotel service quality and satisfaction: A SEM-PLS analysis. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(3), 354-378. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2016.1230037>
- Ali, M., y Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: The modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), 559-577. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1100517>

- Alrubaiee, L., y Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality – Patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103-127. <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p103>
- Assuncao, W. G., Piccolo, L. S. G., y Zaina, L. A. M. (2022). Considering emotions and contextual factors in music recommendation: A systematic literature review. *Multimedia Tools and Applications*, 81(6), 8367-8407. <https://doi.org/10.1007/s11042-022-12110-z>
- Bakotić, D., y Rogošić, A. (2017). Employee involvement as a key determinant of core quality management practices. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(11-12), 1209-1226. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1094369>
- Bayraktaroglu, G., y Atrek, B. (2010). Testing the superiority and dimensionality of SERVQUAL vs. SERVPERF in Higher Education. *Quality Management Journal*, 17(1), 47-59. <https://doi.org/10.1080/10686967.2010.11918260>
- Butakor, P. K., Guo, Q., y Adebajji, A. O. (2021). Using structural equation modeling to examine the relationship between Ghanaian teachers' emotional intelligence, job satisfaction, professional identity, and work engagement. *Psychology in the Schools*, 58(3), 534-552. <https://doi.org/10.1002/pits.22462>
- Carpenter, S. (2018). Ten steps in scale development and reporting: A guide for researchers. *Communication Methods and Measures*, 12(1), 25-44. <https://doi.org/10.1080/19312458.2017.1396583>
- Chatterjee, S., Ghatak, A., Nikte, R., Gupta, S., y Kumar, A. (2023). Measuring SERVQUAL dimensions and their importance for customer-satisfaction using online reviews: a text mining approach. *Journal of Enterprise Information Management*, 36(1), 22-44. <https://doi.org/10.1108/JEIM-06-2021-0252>
- Flora, D. B., y Flake, J. K. (2017). The purpose and practice of exploratory and confirmatory factor analysis in psychological research: Decisions for scale development and validation. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue Canadienne des Sciences du Comportement*, 49(2), 78-88. <https://doi.org/10.1037/cbs0000069>
- Flynn, B. B., Schroeder, R. G., y Sakakibara, S. (1994). A framework for quality management research and an associated measurement instrument. *Journal of Operations Management*, 11(4), 339-366. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(97\)90004-8](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(97)90004-8)
- Gallarza, M. G., y Gil, I. (2006). Value dimensions, perceived value, satisfaction and loyalty: An investigation of university students' travel behaviour. *Tourism Management*, 27(3), 437-452. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.12.002>
- Hallak, R., Assaker, G., y El-Haddad, R. (2018). Re-examining the relationships among perceived quality, value, satisfaction, and destination loyalty. *Journal of Vacation Marketing*, 24(2), 118-135. <https://doi.org/10.1177/1356766717690572>
- Hartline, M. D., y Ferrell, O. C. (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *Journal of Marketing*, 60(4), 52-70. <https://doi.org/10.1177/002224299606000406>
- Hazy, J. K., y Uhl-Bien, M. (2015). Towards operationalizing complexity

- leadership: How generative, administrative and community-building leadership practices enact organizational outcomes. *Leadership*, 11(1), 79-104. <https://doi.org/10.1177/1742715013511483>
- Knox, J. A., y Anfara, V. A. (2013). Understanding job satisfaction and its relationship to student academic performance. *Middle School Journal*, 44(3), 58-64. <https://doi.org/10.1080/0940771.2013.11461857>
- Kock, A., y Gemünden, H. G. (2016). Antecedents to decision-making quality and agility in innovation portfolio management. *Journal of Product Innovation Management*, 33(6), 670-686. <https://doi.org/10.1111/jpim.12336>
- Lee, K.-H., y Schaltegger, S. (2014). Organizational transformation and higher sustainability management education. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 15(4), 450-472. <https://doi.org/10.1108/IJSHE-06-2013-0067>
- Letzkus, M., Álvarez, D., González, L., y Araya-Castillo, L. (2022). Mapa de consenso del estudiante universitario como cliente interno. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(E-6), 64-78. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38819>
- Lumino, R., Gambardella, D., y Grimaldi, E. (2017). The evaluation turn in the higher education system: lessons from Italy. *Journal of Educational Administration and History*, 49(2), 87-107. <https://doi.org/10.1080/00220620.2017.1284767>
- Medvedev, O. N., y Krägeloh, C. U. (2022). Rasch Measurement Model. In O. N. Medvedev, C. U. Krägeloh, R. J. Siegert y N. N. Singh (Eds.), *Handbook of Assessment in Mindfulness Research* (pp. 1-18). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-77644-2_4-1
- Miller, D. (1987). Strategy making and structure: Analysis and implications for performance. *Academy of Management Journal*, 30(1), 7-32. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/255893>
- Narteh, B. (2018). Service quality and customer satisfaction in Ghanaian retail banks: The moderating role of price. *International Journal of Bank Marketing*, 36(1), 68-88. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2016-0118>
- Navarro, G. T., y Naranjo, G. (2023). Cultura de calidad: Una revisión bibliométrica sobre su impacto en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(E-8), 346-361. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i.40958>
- Noaman, A. Y., Ragab, A. H. M., Madbouly, A. I., Khedra, A. M., y Fayoumi, A. G. (2017). Higher education quality assessment model: Towards achieving educational quality standard. *Studies in Higher Education*, 42(1), 23-46. <https://doi.org/10.1080/03075079.2015.1034262>
- Ortan, F., Simut, C., y Simut, R. (2021). Self-Efficacy, job satisfaction and teacher well-being in the K-12 educational system. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(23), 12763. <https://doi.org/10.3390/ijerph182312763>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., y Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la

- Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(3), 493-505. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/25519/>
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M., y Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality: An International Journal*, 16(4), 349-364. <https://doi.org/10.1108/09604520610675694>
- Pianta, R. C., Hamre, B. K., y Allen, J. P. (2012). Teacher-Student relationships and engagement: Conceptualizing, measuring, and improving the capacity of classroom interactions. In S. Christenson, A. Reschly y C. Wylie (Eds.), *Handbook of Research on Student Engagement* (pp. 365-386). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-2018-7_17
- Price, D., y McCallum, F. (2015). Ecological influences on teachers' well-being and "fitness". *Asia-Pacific Journal of Teacher Education*, 43(3), 195-209. <https://doi.org/10.1080/1359866X.2014.932329>
- Psomas, E., y Antony, J. (2017). Total quality management elements and results in higher education institutions. *Quality Assurance in Education*, 25(2), 206-223. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2015-0033>
- Ramsden, P. (1991). A performance indicator of teaching quality in higher education: The Course Experience Questionnaire. *Studies in Higher Education*, 16(2), 129-150. <https://doi.org/10.1080/03075079112331382944>
- Richey, R. G., Roath, A. S., Adams, F. G., y Wieland, A. (2022). A Responsiveness View of logistics and supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 43(1), 62-91. <https://doi.org/10.1111/jbl.12290>
- Rothwell, R. (1992). Successful industrial innovation: critical factors for the 1990s. *R&D Management*, 22(3), 221-240. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9310.1992.tb00812.x>
- Sadler, D. R. (2009). Indeterminacy in the use of preset criteria for assessment and grading. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 34(2), 159-179. <https://doi.org/10.1080/02602930801956059>
- Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., y Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*, 256, 120597. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>
- Sarker, A. E. (2005). New public management, service provision and non-governmental organizations in Bangladesh. *Public Organization Review*, 5(3), 249-271. <https://doi.org/10.1007/s11115-005-0952-x>
- Sharma, N. P., Sharma, T., y Agarwal, M. N. (2016). Measuring employee perception of performance management system effectiveness. *Employee Relations*, 38(2), 224-247. <https://doi.org/10.1108/ER-01-2015-0006>
- Smart, J. C., Kuh, G. D., y Tierney, W. G. (1997). The roles of institutional cultures and decision approaches in promoting organizational effectiveness in two-year colleges. *The Journal of Higher Education*, 68(3), 256-281. <https://doi.org/10.1080/00221546.1997.11778983>
- Sugiarto, S., y Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) dimensions on customer satisfaction: Empirical evidence from bank study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-

106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Sweeney, J. C., y Soutar, G. N. (2001). Consumer perceived value: The development of a multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203-220. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(01\)00041-0](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(01)00041-0)
- Teo, L. K. C., y Waugh, R. F. (2010). A Rasch measure of fostering creativity. *Creativity Research Journal*, 22(2), 206-218. <https://doi.org/10.1080/10400419.2010.481534>
- Torres, E., y Araya, L. (2010). Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al Contexto Chileno. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(1), 54-67. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/25484>
- Trakman, G. L., Forsyth, A., Hoye, R., y Belski, R. (2017). The nutrition for sport knowledge questionnaire (NSKQ): Development and validation using classical test theory and Rasch analysis. *Journal of the International Society of Sports Nutrition*, 14(1), 26. <https://doi.org/10.1186/s12970-017-0182-y>
- Volery, T., y Lord, D. (2000). Critical success factors in online education. *International Journal of Educational Management*, 14(5), 216-223. <https://doi.org/10.1108/09513540010344731>
- Waugh, R. F. (2002). Academic staff perceptions of administrative quality at universities. *Journal of Educational Administration*, 40(2), 172-188. <https://doi.org/10.1108/09578230210421123>
- Wisniewski, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: The potential for SERVQUAL. *Total Quality Management*, 7(4), 357-366. <https://doi.org/10.1080/09544129650034710>
- Yee, R. W. Y., Yeung, A. C. L., y Cheng, T. C. E. (2008). The impact of employee satisfaction on quality and profitability in high-contact service industries. *Journal of Operations Management*, 26(5), 651-668. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2008.01.001>
- Žabkar, V., Brenčič, M. M., y Dmitrović, T. (2010). Modelling perceived quality, visitor satisfaction and behavioural intentions at the destination level. *Tourism Management*, 31(4), 537-546. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.06.005>