Revista de investigación MICAELA **ISSN**: 2709-8990

Perception of the quality of attention to students at the Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac

Geremias Ojeda Huamán[1], Max Henry Escobedo Enríquez[2], Evelyn Rosmery Flores Jara[3]

[1] Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – geremiasojeda@gmail.com
[2] Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – mescobedo@unamba.edu.pe
[3] Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú – evelynfloresjara@gmail.com

Abstract. The purpose was to evaluate the perception of the quality of the student care service at the Micaela Bastidas National University of Apurímac. Methodology: It is of a basic type, non-experimental design, sample size 340 students, survey technique, questionnaire instrument. Results: The job performance dimension reached an average of 2.90 (acceptable), the administrative process dimension 2.90 (acceptable), the attitudes dimension 3.01 (acceptable); aspects of the academic program 2.90 (acceptable); curricular mesh 3.44 (good) and finally facilities with 2.93 (acceptable). Conclusion: The perception of quality of service of attention to the student in the National University Micaela Bastidas de Apurímac 2019 is acceptable, the perception of the student about the quality of the work performance dimension, administrative processes of the administrative level, attitudes towards the academic process by part of the teacher, aspects of the academic program and perspectives that the student has on the facilities is acceptable and finally the perception of the student on the quality of the perspective dimension on the curriculum is good.

Keywords: Perception and quality of service.

1 Introducción

Muchas universidades se encuentran entre las mejores del mundo por su calidad de servicio, sin embargo, también existe lo contrario, uno de esos problemas comienza con la proliferación de universidades en Perú y algunas de ellas con filiales que en su gran mayoría funcionan en locales inadecuados e improvisados, éstos eminentemente solo con un afán mercantilista. Por tanto la calidad de servicio que estas prestan de un tiempo atrás comenzó a preocupar a algunos gobiernos y crearon la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria en el marco de la nueva ley universitaria 30220; por tanto "la SUNEDU es responsable del licenciamiento para el servicio educativo superior universitario, entendiéndose el licenciamiento como el procedimiento que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de condiciones básicas de calidad para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento" [1].

La investigación se realizó con la finalidad de evaluar la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA) durante el periodo del 2019. La UNAMBA por un lado el deficiente nivel académico que se presenta por diferentes motivos los cuales comenzaremos a describirlos; a nivel de estudiantes en principio indicaremos que los diferentes procesos de incorporación de alumnos a nuestra universidad no han logrado que alumnos debieran de ingresar y quienes no, y este problema es debido a que a nivel de nuestra región la educación a nivel secundario es deficiente y por ende los postulantes ingresan con nota desaprobatoria, el problema se agrava cuando estos estudiantes que ingresan a la universidad llegan con distintas expectativas. Existe incertidumbre económica, no solo del alumno sino de la institución, sabemos que siempre en una universidad nacional va a existir limitaciones en cuanto al financiamiento por parte del estado, tenemos pocos recursos propios, exiguos dinero del Canon por tanto las limitaciones económicas siempre van a existir, así los presupuestos son muy bajos para ofrecer una buena prestación de servicio, así las diferentes carreras cuenta con deficiente equipamiento, falta de reactivos para el desarrollo de sus clases y/o actividades de aprendizaje, así mismo los alumnos cuentan con escasos centros de esparcimiento; la universidad no cuenta con fondos necesarios para ofrecer un mejor nivel a sus docentes, los sueldos son bajos y los docentes están desmotivados ya que por más de 9 años no existe ascenso de nivel, así también la universidad presenta problemas a nivel del personal administrativo, que en muchos casos su atención es deficiente. En ese entender los problemas planteados son: ¿Cuál es la percepción de calidad de; servicio de atención, desempeño laboral de docentes, procesos administrativos de la plana administrativa, las actitudes frente al proceso académico por parte del docente, aspectos del programa académico, ¿sobre la malla curricular y sobre las instalaciones? el objetivo es describir cada uno estos casos.

Con los resultados se pretende crear discusión académica entre los miembros de la comunidad universitaria relacionada a la calidad de servicios que presta la UNAMBA y presentar alternativas de solución y conocer la percepción que tienen de todos los procesos implementados.

1.1 La percepción

"La percepción se define como el proceso cognitivo que consiste en la selección, reconocimiento, interpretación y significación de sensaciones, obtenidas del entorno físico y social, para la elaboración de ideas útiles para entender el mundo" [2], también están condicionadas por factores que les dan forma o las distorsionan, entre los que se encuentran las experiencias, expectativas, actitudes, intereses personales y motivos insatisfechos" [3, p. 16]. Para el cliente valora el haber recibido un servicio de calidad o si está satisfecho. En este contexto, las percepciones se consideran siempre relacionadas con las expectativas, y estas pueden variar con el paso del tiempo, es decir, lo que hoy puede ser un servicio de calidad o las cosas quedan satisfechas a los clientes, mañana pueden ser diferentes [4]. Otras fuentes definen como un proceso que resulta de la interacción de las condiciones de los estímulos por una parte y otra de los factores internos que corresponden al observador, además de los factores externos", "la percepción se puede evaluar midiendo elementos importantes como: trato digno, definido como el respeto a los derechos humanos y a las características de las personas, como seres únicos e irrepetibles [5]. También como el proceso por el cual los individuos interpretan y organizan una sensación para producir una experiencia significativa del mundo, una persona se enfrenta a una situación o estímulo y lo interpreta para transformarlo en algo significativo para él o ella basándose en experiencias anteriores. Sin embargo, lo que un individuo interpreta y percibe puede ser sustancialmente diferente de la realidad [3].

1.2 Calidad

Montaudon, (2010) "se refiere a la posibilidad de conjuntar esfuerzos para trabajar hacia un objetivo común, …además está relacionada con el hecho de que la empresa comprenda las necesidades del cliente y las pueda satisfacer a través de un producto con precio, esquema de distribución y promoción adecuadas" [6, p. 53]. "Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios" [7, p. 5]. Se puede definir la calidad como el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes, estas que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandas por el público es decir los clientes, además la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave, representada, al mismo tiempo la medida en que se logra dicha calidad [8]. Para Alcalde, (2007) "se puede decir que la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad: es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas" [9, p. 37].

1.3 Servicio

"Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos" [10]. Los servicios son hechos y acciones que se llevan a cabo para los clientes. En estos se incluyen todas las actividades económicas, tanto las que se consumen al momento en que se produce determinado producto, como las que proporcionan valor agregado que añaden aspectos de conveniencia, entretenimiento, oportunidad, comodidad, etc., que son preocupaciones de carácter intangibles para quienes adquieren un producto o servicio por primera vez. [4], el servicio implica establecer su configuración y los estándares esperados para su función; teniendo en cuenta en realizar una profunda investigación de mercado para buscar un posicionamiento del servicio que ofrece una empresa y así poder distinguirlo del de la competencia.

1.4 Calidad de servicio en universidades

En cuanto a la educación, "se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo" [11, p. 356]. Arévalo, (2016) propone, elabora y valida "un instrumento para la medición de la calidad del servicio al cliente externo en el ámbito universitario y propone las dimensiones: desempeño laboral de los docentes, procesos administrativos de la plana administrativa, actitudes frente al proceso académico por parte del docente, aspectos del programa académico, perspectivas sobre la malla curricular y perspectivas que tiene sobre las instalaciones" [12, p. 356]; desempeño laboral del cuerpo docente. , procesos administrativos, actitudes frente al proceso académico por parte del docente, aspectos del programa académico, malla académica, instalaciones físicas.

2 Método

La investigación es de tipo básico, prospectivo, transversal y descriptivo, el diseño es no experimental con una muestra de 340 alumnos de las 9 escuelas profesionales. Para el acopio de la información primero se conversó con los directores de 9 escuelas profesionales, socializando el objetivo de la investigación, aplicando las encuestas a los alumnos en las aulas, dichas encuestas se procedieron a almacenar en una hoja de cálculo para luego ser procesado, para el cálculo de la calidad de servicio se usó la Tabla 1 recomendada por Mejías, (2005).

Tabla 1. Medidas para determinar la calidad de servicio.

Desde	Hasta	Calificación
1.00	1.34	Malo
1.35	1.95	Pobre
1.96	2.56	Regular
2.57	3.17	Aceptable
3.18	3.78	Bueno
3.79	4.39	Muy bueno
4.40	5.00	Excelente

3 Resultados

Los resultados que se muestran en la Tabla 2, son las medias de las 40 items obtenidos de las encuestas.

Tabla 2. Medidas globales por dimensión.

Dimensión	Media	Calificación
Desempeño laboral de docentes	2.90	Aceptable
Procesos administrativos de la plana administrativa	2.90	Aceptable
Actitudes frente al proceso académico por parte del docente	3.0	Aceptable
Programa académico	2.90	Aceptable
Instalaciones físicas	2.93	Aceptable
Malla curricular	3.44	Bueno
Atención al estudiante	2.90	Aceptable

De la Tabla 2 podemos observar que casi todas las dimensiones son aceptables a excepción de la malla curricular quien es bueno sin embargo si analizamos dichos datos en comparación a la escala de excelente observamos cierta diferencia el cual se aprecia en la Fig. 1.

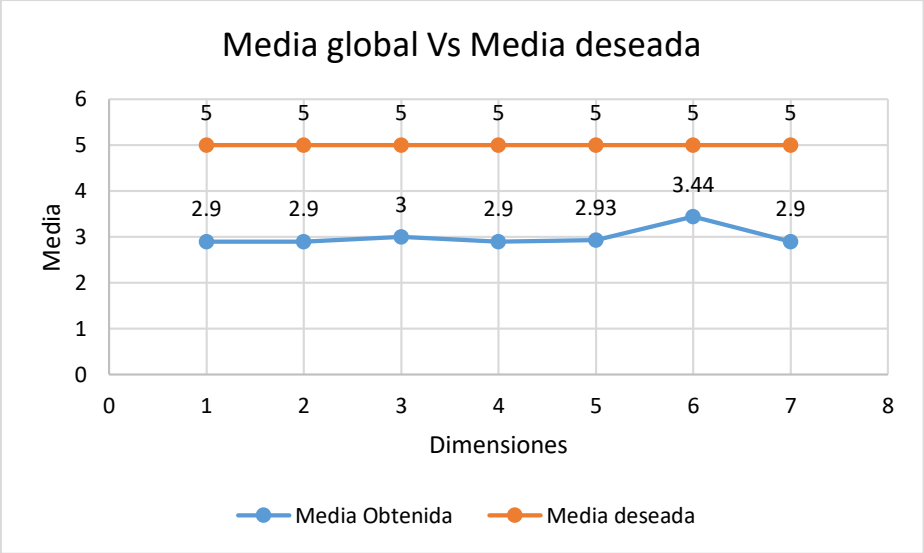

Fig. 1. Gráfico comparativo de media global obtenida (Aceptable) y lo deseado (excelente).

4 Discusiones Conclusiones

Podemos concluir que la percepción de las dimensiones de calidad; servicio de atención al estudiante es aceptable (2.92), desempeño laboral de los docentes es aceptable (2.90), procesos administrativos de la plana administrativa es aceptable (2.90), las actitudes frente al proceso académico por parte del docente es aceptable (3.01), sobre los aspectos del programa académico es aceptable (2.90), sobre la malla curricular es bueno (3.44), y sobre las perspectivas que tiene sobre las instalaciones es aceptable (2.93).

En nuestros resultados respecto a la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión desempeño laboral de los docentes, encontramos una media de 2.90 equivalente a aceptable, si comparamos estos resultados con los reportados por Alvarado, Morales & Aguayo, (2016) y Alvarado, Luyando, & Picazzo, (2015) [13] indica la calidad de desmpeño laboral de los docentes es regular; posiblemente esto se deba a que "los principales resultados se encontró que los estudiantes dan mayor peso a la formación y desarrollo integral que reciben por parte de la planta docente, aparentemente parece que existiera una contradicción" con los resultados obtenidos, esto lo explica [14] "se tiende a enunciar que el objetivo de la evaluación está centrado en la mejora continua. Uno de los instrumentos más utilizados es el cuestionario, con el que se pretende hacer una evaluación precisa, pero que, por lo general, no evalúa el desempeño docente, sino, en el mejor de los casos, la opinión de los estudiantes. Si se declara que la evaluación debe servir para mejorar la práctica docente, convendría privilegiar el modelo constructivista que permitiría favorecer los cambios que se requieren a través de la reflexión que surja de la revisión de la autoevaluación, la hetero-evaluación y la co-evaluación". Respecto al desempeño laboral de los docentes [15] indica que se podía observar inconvenientes que no permitían lograr sus metas y objetivos, problemas de docentes para cumplir sus actividades, docentes con apatía al uso del equipo tecnológico, comportamientos inadecuados, deficiente selección del personal, actitudes negativas, trabajadores con resultados de incompetencia laboral, falta de desarrollo de habilidades, falta de liderazgo directivo, incoherencias en la asignación de funciones sin ningún criterio técnico conforme lo exigen los cambios sociales y económicos contemporáneos, por tanto, la percepción es deficiente y lo "que permite visualizar que la principal dificultad se concentra en el desempeño laboral docente por la inexistencia de una gestión por competencias".

En lo que atañe a la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión procesos administrativos de la plana administrativa en la que nuestros resultados son aceptables con una media de 2.90, si los comparamos con [16] es muy similar al nuestro; mientras que [17] refiere que los estudiantes están satisfechos de lo que se infiere que existe una buena labor administrativa, sin embargo [18] difiere de nuestro resultado e indica que los alumnos refieren que "debe recurrir varias veces a la Universidad para que le den solución a un mismo problema" la mayoría de los encuestados se muestran indignados al considerar que la única manera de que los tomen en serio es realizando paros académicos. Para finalizar el trato del personal debe ser más amable y agregan que muchos de los funcionarios están ubicados en los puestos o cargos más por "palanca" o relaciones públicas que por el conocimiento básico que se debe tener para atender y resolver problemáticas a usuarios de una institución educativa.

Respecto a la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión actitudes frente al proceso académico por parte del docente obtuvimos una media de 3.01 equivalente a aceptable, resultados parecidos al de [19] quien refiere que la mayor cantidad de alumnos indican un nivel aceptable, mientras que [20], se evidencia que de las cinco dimensiones evaluadas, las referentes a actitudes y comportamiento del profesorado, y competencia del profesorado han obtenido los porcentajes más elevados en percepción positiva y más bajos en percepción negativa por parte de los estudiantes, esto indica que los estudiantes consideran que los docentes presentan una actitud adecuada para el desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje y que están preparados y actualizados en los conocimientos teóricos y prácticos de la especialidad.

Para la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión aspectos del programa académico, se calculó una media de 2.90 equivalente a aceptable. Resultados similares al de [17] [19] y [20] quienes refieren que sus alumnos en esta dimensión contestaron que se encuentran satisfechos con los aspectos del programa, sin embargo [21] encontró en la Universidad Alas Peruanas filial Abancay la media de 3.20 es decir bueno, esta percepción se explica dado que esta dimensión evalúa todas las características propias del programa académico, intensidad horaria, numero de cupos por materia, contenido temático, formas de evaluación, entre otras y la dimensión logra evaluar la percepción que tiene el cliente referente a las materias electivas que le ofrece el programa académico al cual ha accedido, y en la UAP los horarios son mucho más flexibles al igual que la selección de los cursos a llevar por lo que la percepción aumenta.

Cuantificar la percepción del estudiante sobre la calidad de la dimensión perspectivas que tiene sobre las instalaciones. una media de 2.93 equivalente a aceptable. [18, 22] similar al nuestro ya que describe que dicha calidad es buena sin embargo los alumnos de Biología, quienes manifiestan el descontento con los laboratorios y en general la población estudiantil manifiesta que no se le da el mantenimiento adecuado a las aulas, misma observaciones que se hacen en las diferentes carreras que faltan equipos o que estas son insuficientes pero que poco a poco se van implementando, esto hace que cambie la percepción del alumno. Hay que resaltar que los resultados de [23] respecto a las instalaciones o elementos tangible difiere del nuestro. Pues indica que esta dimensión alcanzo un nivel de insatisfacción; justamente se pueda deber a la parte deficiente de arreglo de los tangibles de la universidad.

En relación con la percepción de calidad de servicio de atención al estudiante en la UNAMBA se encontró una media de 2.92 equivalente a aceptable, resultados similares a la de [21], por lo que no podemos diferenciar la percepción del estudiante de una universidad privada y otra nacional, esto se pueda deber ya a aspectos socioculturales. Así [20] muestra estudiada alcanzó valores entre 50.5% y 65.7%, lo cual demuestra que un poco más de la mitad de los estudiantes tiene una percepción positiva sobre el servicio de enseñanza universitaria recibido; igualmente los resultados de [22] son similares al nuestro resultados del estudio (79% de los estudiantes perciben la calidad de servicio de regular calidad, y 21.0% de baja calidad); sin embargo si los comparamos con [17] quien refiere que el nivel de satisfacción estudiantil de las carreras de baja demanda y alta demanda está cerca del nivel 4, caracterizado por "satisfecho" y que según el estudio realizado se halla que las mismas tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos, inclusive cuando se considera a los estudiantes separados por el sexo o separados por grupos de edad; entonces haciendo un análisis podemos inferir que esta similitud en los resultados encontrados en las dimensiones de [17] refleja los aspectos positivos de tener un Sistema de Gestión de la Calidad como la ISO 9001 versión 2008 o 2015, la cual ayuda a sostener una educación de calidad que la ley de educación exige.

5 Referencias

38. [1] Ley N° 30220, Ley Universitaria, Promulgada a los tres días del mes de julio de dos mil catorce: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf, 2014.

[2] C. M. J. Luna y B. M. Salazar, Percepción y actitud de los estudiantes sobre su permanencia en la escuela profesional de obstetricia. niversidad Privada Antenor Orrego, 2018, Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, 2018.

[3] D. Juárez, «Percepciones de docentes rurales multigrados en México y El Salvador,» *SINETICA*, 2007.

[4] T. J. C. Larrea, Percepción de la calidad del servicio de categorización de pensiones de enseñanza en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, 2009.

[5] F. A. Santamaría y A. Bustos, «Permanencia y abandono en la educación superior: una experiencia de investigación a partir de las voces de los jóvenes estudiantes,» *Revista Infancias Imágenes,* pp. 73-80, 2013.

[6] T. C. Montaudon, «Explorando la noción de calidad,» *Revista Acta Universitaria. Universidad de Guanajuato México,* vol. 20, nº 2, pp. 50-56, 2010.

[7] I. J. M. Alvarez, G. I. Alvarez y C. J. Bullon, Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad, Primera edición ed., España: Editorial Vigo, 2006.

[8] Vértice, Atención al Cliente Comercio, España: Editorial Vértice, 2010.

[9] S. M. P. Alcalde, Calidad, 2da.Edic. ed., Madrid: Thomsom – Paraninfo, 2007.

[10] Bon, Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3, Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido, 2008.

[11] I. M. Durán, A. M. Vota, E. D. López, E. V. Pérez y A. V. Martínez, «Satisfacción estudiantil de la maestría en ciencias de la productividad frutico la de faciatec de la UACH,» *Revista Mexicana de Agronegocios,* vol. 38, pp. 355-366, 2016.

[12] G. L. J. Arévalo, Validación de un instrumento para la medición de la calidad del servicio al cliente externo en el ámbito universitario, Soacha.Colombia: Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Corporación Universitaria Minuto de Dios Centro Regional Soacha, 2016.

[13] C. A. Arce, Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en os estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017, Lima: Universidad Peruana Unión, 2018.

[14] L. F. Gómez y M. G. Valdés, «La evaluación del desempeño docente en la educación superior,» *Propósitos y Representaciones,* vol. 7, nº 2, p. 479 – 515, 2019.

[15] C. K. C. Huayamares, Gestión por competencias y desempeño laboral docente del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Chancay 2016, Huacho: Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2018.

[16] R. L. G. Vergara, Calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la Universidad Privada San Pedro sede Barranca 2014, Huacho: Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.

[17] M. M. C. Nobario, Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2018.

[18] M. L. A. Ospina y C. Y. F. Betancurth, Evaluación de la calidad de servicio al cliente de la universidad de los llanos, basados en la percepción de los estudiantes de pregrado bajo el modelo SERVPERF, Universidad de los Llanos, 2018.

[19] O. D. A. Ruiz, Percepción de calidad de servicio de enseñanza en alumnos de la facultad de ciencias empresariales e una universidad privada en Lima Metropolitana, Lima: Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2019.

[20] S. C. F. J. Tassara, Percepción de la calidad de servicio en la enseñanza universitaria y su relación con la fidelidad de los estudiantes de Ingeniería Electrónica de una universidad privada de Lima Metropolitana, Lima: Tesis. Escuela de Posgrado Universidad Ricardo Palma, 2017.

[21] P. A. Durand, Percepción de la calidad de servicio de atención al estudiante en la Universidad Alas Peruanas - Filial Abancay - 2017, Abancay: Universidad Alas Peruanas, 2017.

[22] C. O. G. Gonzales, Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la facultad ciencias contables y administrativas, UNA-Puno, 2017, Puno: Universidad Nacional del Altiplano, 2018.

[23] J. C. Sotelo y G. L. León, Evaluación de la calidad en el servicio en Centro de Enseñanza de Idiomas del campus Caborca de Universidad de Sonora mediante SERVQUAL, Caborca, Sonora, Mex. C.P.: Universidad de Sonora, 2017.