

**LA CALIDAD EDUCATIVA Y ADMINISTRATIVA VISTA DESDE DENTRO: CASO  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO –PERÚ 2017**

**THE EDUCATIONAL AND ADMINISTRATIVE QUALITY VIEW FROM INSIDE: CASE  
NATIONAL UNIVERSITY OF ALTIPLANO - PUNO – PERÚ 2017**

**JUAN INQUILLA MAMANI**

Universidad Nacional del Altiplano – Perú  
E-mail: inquilla@hotmail.com

**WILBER CESAR CALSINA PONCE**

Universidad Nacional del Altiplano – Perú  
E-mail: csartista@hotmail.com

**BENJAMIN VELAZCO REYES**

Universidad Nacional del Altiplano – Perú  
E-mail: benya\_sax@hotmail.com

Recibido el 03/10/2016  
Aprobado el 18/01/2017

**RESUMEN**

La aplicación del modelo Servqual para la evaluación de calidad de servicio académico y administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano, tiene como propósito identificar el nivel de calidad percibida por los usuarios. El objetivo fue identificar los atributos de los servicios académicos y administrativos que permiten validar la fiabilidad y consistencia interna para la evaluación del nivel de calidad y factores determinantes del servicio percibido; el método fue el diseño transversal correlacional. La muestra estaba conformada por estudiantes, docentes y administrativos de la UNA-P, de tipo aleatoria simple. El instrumento de medida fue el cuestionario Servqual de tipo escala Liker. Los Resultados muestran que la escala adaptada al modelo evidencia un alfa Cronbach de 0.709, significa que tanto el instrumento y los atributos es fiable y consistente para medir la calidad del servicio. El nivel de calidad percibida se ubica por debajo de los valores de expectativas, el ICS evaluado con el modelo Servqual es negativo, las puntuaciones por dimensiones alcanzan valores negativos, lo que indica que los usuarios esperaban un servicio mejor que lo recibido. En conclusión, los atributos de los servicios académicos y administrativos son fiables y consistentes para evaluar la calidad de servicio. Los factores identificados en el análisis condicionan directa y significativamente el nivel de calidad percibida.

**PALABRAS CLAVE:** Evaluación de calidad, calidad de servicio, educación superior, universidad y modelo Servqual.

**ABSTRACT**

The application of Servqual model for the evaluation of academic and administrative quality of service at the Universidad Nacional del Altiplano, aims to identify the level of quality perceived by users. The objective was to identify the attributes of the academic and administrative services that allow to validate the reliability and internal consistency for the evaluation of level the quality and determining factors of the perceived service. The method was the correlational cross-sectional design. The sample consisted of students, teachers and administrators of the UNA-P, of simple random type. The instrument of measurement was the Servqual Questionnaire of type scale Liker, the results have been processed in the statistical program STATA 12. The results show that the scale adapted to the model shows a Cronbach alpha of 0.709 means that both the instrument and the attributes are reliable and consistent to measure the quality of the service. The level of perceived quality is below expectations, the ICS evaluated with the Servqual model is negative, the scores by dimensions reach negative values, indicating that the users expected a better service than received. In conclusion, the attributes of the academic and administrative services are reliable and consistent to evaluate the quality of service. The factors identified in the analysis directly and significantly condition the level of perceived quality.

**KEYWORDS:** Quality assessment, quality of service, higher education, University and model Servqual.

## I. INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad de servicio de educación superior universitaria está en constante reflexión y preocupación de quienes tienen la responsabilidad de gestionar los destinos de estas entidades, sobre todo las universidades públicas. En el país, se ha tornado un tema central la preocupación de calidad académica en la educación, principalmente en la educación superior universitaria; todo ello se evidencia en la nueva Ley Universitaria N° 30220, es por esta razón que se necesitan herramientas que le permitan a las entidades educativas de educación superior medir el grado de satisfacción de sus usuarios. Una de estas herramientas son los sistemas de gestión de calidad (*Servqual*) que se utilizan para garantizar que los bienes y servicios que se producen satisfagan las expectativas de sus usuarios y que los procesos que se utilizan para desarrollarlos cumplan con los objetivos planteados y sean los más eficientes.

Es necesario indicar que el campo teórico y conceptual de la calidad está definido por dos enfoques: el estructural-objetivo y hermenéutico-subjetivo. Según Muncio (2000), la calidad vista desde lo objetivo está relacionada con lo cuantificable, verificable con algún estándar, indicadores previamente determinados, y mientras desde lo subjetivo, se refiere al valor que le dan las personas a lo que responde a sus deseos, a su deber ser y a la comparación de sus expectativas con su propia percepción de la realidad. En la misma perspectiva (García, 1991) la calidad se convierte en una determinación del ser, que se refiere no solo a la materia sino principalmente al ser mismo de las cosas, a sus caracteres psicológicos y espirituales.

La calidad desde el contexto de la educación superior se puede definir como “el modo de ser de la educación que reúne las características de integralidad, coherencia y eficacia” (García, 1991, p. 10). Desde la visión positiva de la globalización de la educación, se observa que este fenómeno ha permitido que las instituciones de educación superior, tanto en Europa como América Latina, construyan una cultura de la autoevaluación y la calidad, desde sus diferentes procesos académicos y administrativos (Lago et al. 2014).

Sin embargo, es necesario resaltar la importancia del tratado de Bolonia de 1999, fundamentalmente el impacto que ha tenido sobre la calidad de la educación superior tanto en Europa (Lago de V. D. et al. 2014,

García, 2011 y Díaz, 2013) como en América Latina (Gacel, 2011) se resaltan los grandes aportes para los procesos de mejora continua de la educación superior. Los estudios sobre calidad de la Educación Superior por lo general se han centrado en medir los impactos de los procesos de autoevaluación y acreditación (Scharager & Aravena, 2010 y González, 2005), comparar los diferentes sistemas de aseguramiento de la calidad, principalmente en el desarrollo de recursos humanos, en aprendizajes institucionales y en la gestión institucional (Torres & Zapata, 2012 y Lemaitre, 2004). En consecuencia los objetivos de la investigación son: a) Identificar los componentes y/o características (atributos) de los servicios académicos y administrativos que permiten validar la fiabilidad y consistencia interna para la evaluación de la calidad del servicio percibido; b) Determinar el nivel de calidad percibida por los usuarios sobre la oferta de servicios académicos y administrativos; c) Determinar los factores condicionantes de calidad de los servicios académicos y administrativos percibida por los usuarios.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Reflexiones teóricas sobre la calidad de la educación superior universitaria

Según Díaz (2015) existe un creciente interés por el tema de la calidad educativa en el ámbito universitario como consecuencia de las demandas sociales, políticas y económicas que exigen la participación activa de la universidad en el desarrollo de los países, por ello es necesario identificar cuáles son sus factores determinantes y cómo afectan el funcionamiento de la universidad. En la misma perspectiva Albornoz (1996) sostienen que la excelencia académica constituye uno de los elementos de mayor importancia y controversia en la educación superior contemporánea; pues su determinación se encuentra estrechamente vinculada a los procesos de la evaluación curricular y la acreditación académica de las universidades (Salas et al. 1997).

López (1994) define la calidad como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, bajo la misma perspectiva menciona González (2000 p. 55) “la calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades explícitas o implícitas”. En tal sentido, Senlle y Gutiérrez, (2004) afirman que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas de los

usuarios sobre oferta del servicio educativo. En este caso, es el cumplimiento de los procesos implícitos en la educación. Con ello, la calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo, tanto a las autoridades de la universidad como a los estudiantes que la conforman.

La perspectiva sobre la calidad de educación superior es variada, sin embargo, el concepto de educación se consolidó en la teoría del capital humano, destacando la inversión en la gente como un factor fundamental para el crecimiento y el bienestar de los países. Los autores como Mincer (1974), Thurow (1978) y Becker (1983), sostienen que el capital humano se consolida como un segmento en el análisis económico, que ha demostrado ser contribuyente en el crecimiento económico, al tener en cuenta que la educación le da la posibilidad al trabajador de acceder a puestos de trabajo mejor remunerados y de aumentar su calidad de vida. Pero, los referentes teóricos que le han dado mayor relevancia a la educación de las personas para el desarrollo individual y social, desde Smith (1776), quien hace referencia a la importancia de la habilidad y destreza para realizar el trabajo, hasta los últimos estudios que se realizan en la actualidad, donde todos convergen en considerar la inversión en educación como componente fundamental para desarrollar habilidades y capacidades de los individuos, y contribuir al crecimiento económico de un país.

La relación entre educación de calidad e inversión en ciencia y tecnología, y bienestar social y económico está ampliamente demostrada. Las investigaciones existentes sustentan que la calidad de la educación tiene un fuerte impacto en el crecimiento económico de los países, y que el acceso a la educación superior constituye un importante vehículo de movilidad social (SINEACE, 2012). Por su parte Tejedor (2003) afirma que la preocupación hoy ya no es cuantos alumnos reciben las instituciones educativas y en qué proporción, sino quienes aprenden, qué aprenden y en qué condiciones aprenden. Por tanto el gran reto de la educación para el siglo XXI es la búsqueda de la calidad (Marchesi, Martín, 1998 & Gazi, et al. 2000), relacionada de forma directa con la satisfacción del alumnado, al que se ha de proporcionar una educación completa a través de metodologías didácticas innovadoras, por medio del empleo eficaz de los recursos y transmitiendo contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales, que le permiten desarrollarse como ser social, tanto a escala profesional como personal.

La Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, N° 28740, define la acreditación como “el reconocimiento público y temporal de la calidad de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa”. (SINEACE, 2015 p. 09).

## 2.2 El Modelo SERVQUAL

Parasuraman, et al. (1994), definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Según Schiffman y Lazar (2001), el modelo SERVQUAL, es una potente técnica de investigación comercial en profundidad que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier tipo de empresa de servicios, permitiendo conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos aprecian el servicio, también diagnostica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio. La escala SERVQUAL original fue revisada unos años más tarde por sus autores, mediante un ensayo empírico a través de una encuesta. Empleando los datos del ensayo, fueron calculadas las medias y desviaciones estándares de los ítems del SERVQUAL, así como los coeficientes de fiabilidad (coeficientes alfa), por medio de las puntuaciones obtenidas como resultado de la diferencia entre percepciones y expectativas para las cinco dimensiones propuestas, es decir, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Feigembaum 1986).

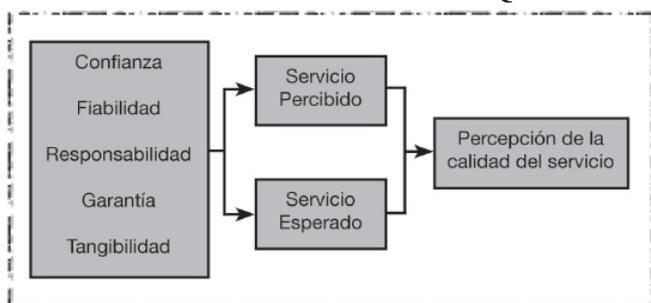
$$Q_i^* = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij}^*)$$

Dónde:

- $Q_i^*$  es la calidad percibida global del cliente  $i$  en el “SERVQUAL revisado”;
- $k$  es el número de atributos, 60 en este caso;
- $P_{ij}$  es la percepción del resultado del cliente  $i$  con respecto al atributo  $j$ ;
- $E_{ij}^*$  es la expectativa revisada de calidad de servicio del atributo  $j$  para el cliente  $i$ .



**FIGURA N° 1. MODELO SERVQUAL**



**Fuente:** adaptado de Zeithaml, Berry y Parasuraman.

Según especialistas como Cantú (2006), Hoffman y Bateson (2002), el análisis de la calidad del servicio se da por una serie de modelos conceptuales e instrumentos. Herramientas que permiten desde el punto de vista del usuario medir la calidad del servicio prestado por los proveedores de diversas ramas de servicio, y conceptualizando a la calidad como la diferencia entre percepciones y expectativas. Si bien la calidad ha sido concebida desde la óptica del cliente, su medición no puede ser distinta. Para Cantú (2006), los aspectos intangibles no son fáciles de cuantificar, y las expectativas de los clientes son comúnmente mal interpretadas, lo que no debe ser excusa para no realizar la medición. El modelo define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos.

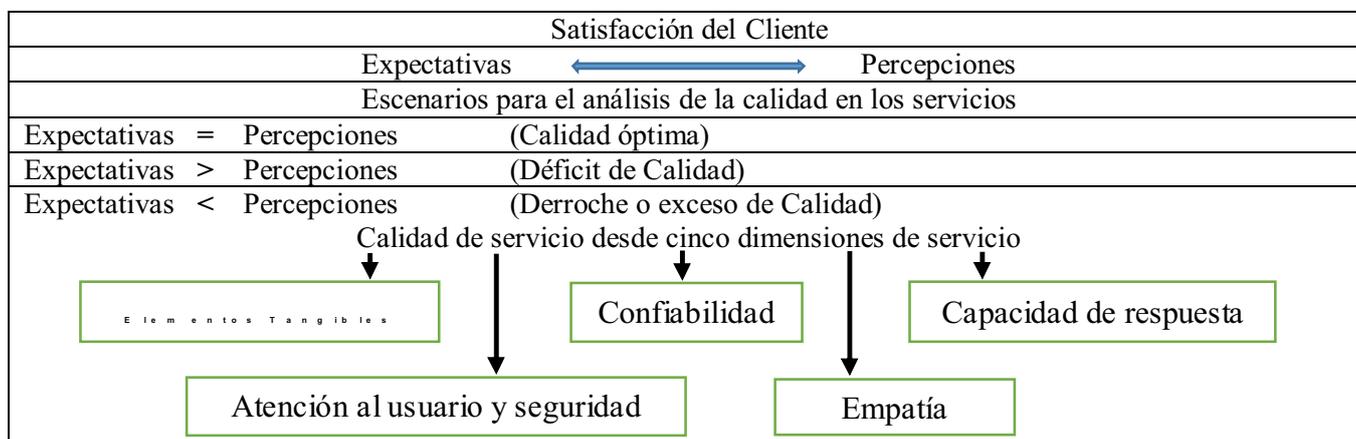
actitud hacia un producto o servicio que es general y puede existir sin que haya habido una experiencia personal de compra y de consumo concreta. Drucker (1990 p. 21) observó que “la calidad no es lo que usted pone dentro de un servicio; es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. Se tiene entendido que los usuarios no compran un servicio por lo que la empresa les ofrece, lo hacen para sentirse bien o para solucionar sus problemas. Asimismo, señala que “los usuarios compran las expectativas de beneficios que piensan que la organización les ofrecerá”. Cottle (1989) sostiene que el usuario, en el caso de servicios, no sólo evalúa la calidad con respecto al servicio producido o al producto final, sino también la forma en que está suministrado o entregado.

Según Schiffman y Lazar (2001), el modelo SERVQUAL, es una potente técnica de investigación que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier tipo de empresa o entidades de servicios, permitiendo conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos aprecian el servicio, también diagnóstica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio. En la perspectiva de los estudios de calidad con modelo SERVQUAL se tiene a Muedra (2004), el autor cita algunos aspectos claves de calidad en centros educativos: Primero la calidad es lograr que nuestros usuarios, tanto internos y externos estén satisfechos de todo aquello en que el Centro educativo les ofrece. Segundo, calidad es una correcta utilización de los recursos disponibles, propios como ajenos, tanto humanos como materiales. Tercero, calidad es desarrollar en el centro educativo una mejora continua, contrastada y valorada por todos. Y cuarto calidad implica a todos y a todo.



8 Oliver (1980); Lewis y Mitchell (1990) sostienen que la satisfacción del usuario/cliente va unida a cada transacción específica, a diferencia de la

**FIGURA N° 02. MODELO DE ANÁLISIS DE EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES**



**Fuente:** Adaptado de Zeithaml, Berry y Parasuraman 1988.

La escala de medida y los cinco atributos genéricos que definen la calidad de servicio (los elementos tangibles, la fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad) han sido los elementos que han significado un uso generalizado de este modelo para estudiar la calidad de servicio en diferentes ámbitos del sector servicios. Por otro lado, los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes, y por lo tanto, la calidad de un servicio.

### III. METODOLOGÍA

La población objeto de estudio la conformaron estudiantes, docentes y personal administrativo, quienes hacen uso de los servicios académicos, gestión administrativa y de información. El tipo de estudio es descriptivo y correlacional (Hernández, at al. 2010), a través de los resultados pretende describir y explicar el nivel de calidad percibida por los docentes, administrativos y estudiantes universitarios en cuanto a los servicios educativos y administrativos que les ofrece la universidad, a partir de un instrumento de medición elaborado con ese fin.

El instrumento utilizado para recolectar los datos es la encuesta SERVQUAL, está formado por 60 ítems y 5 dimensiones teóricas las cuales son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, atención al usuario - seguridad y empatía. Una vez realizado el análisis estadístico con el software STATA 12, el instrumento conservó los 60 ítems, con una confiabilidad de 0.778 de coeficiente Alpha de Cronbach.

Cabe aclarar que la muestra fue seleccionada de los últimos semestres de las áreas sociales, ingenierías y biomédicas en el caso de estudiantes, puesto que se considera que el estudiante ya ha pasado cierto tiempo, interactuando y recibiendo los servicios de la universidad; tiene una percepción más clara sobre la calidad de éstos y demostrará un nivel de satisfacción más objetivo. Para el caso de docentes y administrativos se ha considerado los últimos 10 años de servicio. En esta investigación se aplicó una encuesta Servqual, a una muestra representativa de 285 estudiantes, 35 docentes y 29 administrativos (ver tablas 1). El tipo de muestra utilizado fue “muestreo aleatorio estratificado” con afijación proporcional (ver tabla 2 y 3)

**TABLA 1. FICHA TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Población y ámbito	N = <b>3,150 estudiantes</b> matriculados en los últimos tres semestres de las Escuelas Profesionales en las diferentes Áreas: Ingenierías, Biomédicas y Sociales, durante el ciclo 2015 – II; <b>380 docentes</b> con más de 10 años de servicio en la UNAP y <b>278 trabajadores administrativos</b> con más de 10 años de servicio laboral.
Tamaño muestral	<b>n = 349</b>
Error muestral	e = 5%
Tamaño de población	N = 3,808
Nivel de confianza	Z <sup>2</sup> = 1,96
Nivel de insatisfacción	p = 0,5
Nivel de satisfacción	q = 0,5
Diseño muestral	Muestreo aleatorio simple

Fuente: elaboración propia del investigador con datos de Oficina de Estadística.

**TABLA 2. DISTRIBUCIÓN PROPORCIONAL DE LA POBLACIÓN MUESTRAL**

ÁREAS	DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN MUESTRAL			TOTAL
	ESTUDIANTES	DOCENTES	PERSONAL ADMINISTRATIVO	
INGENIERÍAS	95	10	10	115
BIOMÉDICAS	95	10	09	114
SOCIALES	95	15	10	120
TOTAL	285	35	29	349

Fuente: elaboración propia con base a datos de la OTI – UNAP – 2015



**TABLA 3. TAMAÑO DE LA MUESTRA**

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA	
POBLACIÓN	
Error	5.0%
Tamaño de la población	3,808
Nivel de confianza	95%
<b>Tamaño de la muestra =</b>	<b>349</b>

**IV. ANÁLISIS DE DATOS Y DISCUSIÓN**

A la luz de los resultados se puede sostener que la percepción de los estudiantes, docentes y administrativos se forma desde múltiples ámbitos y experiencias. Por tanto, la calidad de servicio es lo que el usuario dice a partir de su percepción, lo cual está enfocado al final del proceso del servicio. En consecuencia, la escala adaptada al modelo

Servqual nos evidencia un alfa Cronbach de 0.709, ello nos indica que tanto el instrumento y los atributos son fiables y consistentes para medir la calidad del servicio en la UNA-Puno. Con el fin de establecer la naturaleza exacta de la relación se estimó el Coeficiente de Tau b de Kendall, con los valores encontrados se puede establecer que existe una correlación alta y positiva, con una significancia de p=0,000, en todas las dimensiones tratadas.

Los factores mencionados resultan ser condicionantes para explicar la calidad del servicio a un valor de (F=0,000); por otro lado, el coeficiente de determinación es (R2 0,899), lo cual implica que la variación en la calidad de servicio es determinada por los factores del proceso de enseñanza-aprendizaje, calidad de formación del docente, instalaciones físicas, biblioteca, centros de cómputo, laboratorios, gestión administrativa y mecanismos de comunicación planificados.

**TABLA 4. COMPONENTES Y CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

Componentes	Valor esperado (a)		Valor percibido (b)		Brecha (b-a)
	Promedio	Desv. Estand.	Promedio	Desv. Estand.	
Servicio de formación académica	4.326	0.558	3.154	0.399	-1.172
Componente de Gestión de Actividades Académicas y Administrativas	4.080	0.489	3.011	0.460	-1.069
Componente de Gestión de Material Bibliográfico - Bibliotecas	3.828	0.491	3.217	0.575	-0.611
Componente de Formación Académica: Servicios de OTI y capacitaciones	3.961	0.525	3.220	0.592	-0.441
Componente de servicios de extensión y proyección social	3.922	0.468	3.882	0.442	-0.040
Componente de investigación y generación de conocimiento	4.003	0.102	2.977	0.530	-1.026
Componente Desarrollo Humano y Bienestar Social	3.982	0.457	2.420	0.620	-1.562

**Fuente: Elaboración propia de los investigadores en base a las encuestas**

Ofrecer calidad de educación es entonces necesario por su incuestionable importancia, pero es necesario descubrir los componentes y/o atributos de calidad de la educación superior para el usuario, para este tiempo, en el que prima la competencia donde es indispensable conocer las expectativas y percepciones de los usuarios.

Al analizar los atributos de calidad en la UNA-Puno, se evidencian las diferencias en los valores de la brecha entre la calidad percibida y lo esperado en los diferentes componentes: Desarrollo Humano y Bienestar Social (-1.562), seguido de Servicio de Formación Académica (-1.172), la Gestión de

Actividades Académicas y Administrativas presenta una brecha de (-1.069); por otro lado, los componentes que mejor se estarían calificando son: el de Servicios de Extensión y Proyección Social (-0.040); mientras Servicios de OTI y Capacitaciones (-0.441) presenta valores negativos, seguido de Gestión de Material Bibliográfico – Bibliotecas, con una brecha de (-0.611). Asimismo, el promedio más alto en los valores esperados se ubica en el Servicio de Formación Académica (4.326), seguido de Gestión de Actividades Académica y Administrativas con valores de (4.080) y de Investigación y Generación de Conocimientos con promedio de (4.003).

Los autores (Albornoz 1996; Salas et al. 1997; Lopéz (1994; González (2000; Senlle & Gutiérrez, 2004) sostienen que la excelencia académica constituye uno de los elementos de mayor importancia y la calidad se expresa en la satisfacción de las

necesidades y expectativas de los usuarios. Por tanto, la calidad es un conjunto de atributos de un producto o servicio que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios sobre oferta del servicio académico y administrativo.

**TABLA 5. ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SERVQUAL APLICADO**

Servqual	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
Percepciones sobre la calidad del servicio	,709	,778	60

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores en base a datos de la encuesta

Lo cierto es que el criterio establecido y señalado por diferentes autores (Oviedo, et al. 2005) es que un valor del alfa de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indica una buena consistencia interna para una escala unidimensional. El alfa de Cronbach aparece así, frecuentemente en la literatura, como una forma sencilla y confiable para la validación del

constructo de una escala y como una medida que cuantifica la correlación existente entre los ítems que componen. Por tanto, el valor general encontrado de alfa de Cronbach 0.709, por lo que el instrumento es válido y aplicable para medir la calidad de servicio académico y administrativo de la universidad.

**TABLA 6. ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE ALFA CRONBACH PARA DIMENSIONES**

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
Elementos tangibles	,714	,719	13
Confiabilidad	,732	,729	18
Capacidad de respuesta	,590	,595	10
Atención al usuario y seguridad	,546	,536	8
Empatía	,694	,737	11
Total			60

**Fuente:** Elaboración propia en base a la encuesta realizada 2015.

Según los resultados de análisis de validez del instrumento de medición, son muy positivos y fiables. Los valores por dimensiones de Alfa Cronbach es estadísticamente significativo, en promedio está por encima de 0.60, por tanto, significa que los componentes y características (atributos) analizados si permiten evaluar la calidad de servicio académico y administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. Por estas consideraciones se puede asumir que los

atributos de calidad considerados en el modelo son válidos en un nivel de constructo de tipo convergente. Por su lado Schiffman y Lazar (2001), coincide en señalar, que el modelo *Servqual* es una potente técnica de investigación que permite realizar una medición del nivel de calidad permitiendo conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos aprecian el servicio, también diagnóstica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio.

**Tabla 7. PRUEBA DE TAU\_B DE KENDALL**

Prueba de Tau_b de Kendall			(NSGU)	TANG	CONF	ATEN	CAPR	EMP
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	DE	Coefficiente de correlación	1,000	,616*	,702**	,843**	,656**	,838**
USUARIO (NSGU)	DEL	Sig. (bilateral)	.	,024	,000	,000	,000	,000
		N	349	349	349	349	349	349
Y = "DIMENSIÓN TANGIBILIDAD"		Coefficiente de correlación	,616*	1,000	,093	-,008	,098	-,011
		Sig. (bilateral)	,000	.	,007	,002	,004	,030
		N	349	349	349	349	349	349
Y = "DIMENSIÓN CONFIABILIDAD"		Coefficiente de correlación	,702**	,093	1,000	,352**	,194**	,178**
		Sig. (bilateral)	,000	,007	.	,000	,000	,001
		N	349	349	349	349	349	349

Y = "DIMENSIÓN ATENCIÓN USUARIO SEGURIDAD"	AL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,843** ,000 349	de ,002 349	-,008 ,000 349	,352** ,000 349	1,000 ,000 349	,258** ,000 349	,254** ,000 349
Y = "DIMENSIÓN CAPACIDAD RESPUESTA"	DE	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,656** ,000 349	de ,004 349	,098 ,000 349	,194** ,000 349	,258** ,000 349	1,000 ,000 349	,121* ,020 349
Y = "DIMENSIÓN EMPATÍA"		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,838** ,000 349	de ,030 349	-,011 ,001 349	,178** ,000 349	,254** ,000 349	,121* ,020 349	1,000 ,000 349

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente: Elaboración propia de los investigadores en base a encuestas**

Para el conjunto de dimensiones de calidad considerados por el modelo Servqual, se toma en cuenta de  $n$  atributos evaluados por  $m$  usuarios, la  $\tau$  provee información sobre el grado de acuerdo o en desacuerdo entre  $m$  rangos otorgados por los usuarios. Sin embargo, es oportuno aclarar que el de Kendall siempre es un valor positivo entre 0 y 1, es decir, sí la evaluación de cada usuario a los  $n$  atributos es similar, entonces la  $\tau$  es igual a 1, en cambio si hay un total desacuerdo, entonces el  $\tau = 0$ .

Con el fin de establecer la naturaleza exacta de la relación se estimó el Coeficiente de Tau\_b de Kendall, los valores encontrados en la Tabla 7, se puede establecer que existe una correlación alta y positiva, con una significancia de  $p = 0.000$ , en todas las dimensiones tratadas, esto implica entonces, que a medida que mejore los atributos o componentes en las dimensiones planteadas mejorará el nivel de satisfacción general (NSG) sobre la calidad de servicios académicos y administrativos en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. Finalmente, la dimensión “Empatía” representa un

valor de asociación muy alta y positiva (0.838 y con una  $p=0.000$ ). Por tanto, considerando los valores obtenidos en la prueba se puede llegar a la conclusión de que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el nivel de calidad percibida por los estudiantes, docentes y administrativos sobre los servicios académicos y administrativos está asociado a los atributos y componentes de las dimensiones de calidad plateadas en el estudio.

Los atributos analizados se sustentan en los autores Oliver, (1980); Lewis & Mitchell, (1990); Drucker, (1990); Cottle, (1989) sostienen que la satisfacción del usuario va unida a cada transacción específica, por tanto, la calidad no es lo que usted pone dentro de un servicio; es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar, para sentirse bien o para solucionar sus problemas. Asimismo, el usuario, en el caso de servicios académicos y administrativos, no sólo evalúa la calidad con respecto al servicio producido, sino también la forma en que está suministrado o entregado.

**TABLA 8. RESUMEN DEL MODELO DE REGRESIÓN LINEAL MÚLTIPLE**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
						Cambio en F	gl1	gl2		
1	,646 <sup>a</sup>	,899	,888	,207	,899	809,206	5	343	,000	1,987

a. variables predictoras: (constante), enseñanza - aprendizaje, formación de los docentes, capacidad de gestión de los directivos, preparación del personal administrativo, infraestructura física, laboratorios y centros de cómputo, sistemas de comunicación.

b. variable dependiente: Nivel de Satisfacción General del Usuario

Los factores mencionados resultan ser condicionantes para explicar la calidad del servicio académico y administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano a un valor de ( $F=0,000$ ); por otro lado, el coeficiente de determinación es ( $R^2 0,899$ ), lo cual

implica que la variación en la calidad de servicio es determinada por los factores de enseñanza-aprendizaje, calidad de formación del docente, instalaciones físicas, biblioteca, centros de cómputo, laboratorios, gestión administrativa y mecanismos de

comunicación planteados en el estudio. El modelo permite visualizar los factores que intervienen en la calidad y las relaciones que se establecen entre sus distintos factores o componentes. Tal como menciona Muedra, (2004), la calidad, en primer lugar: es lograr que nuestros usuarios, tanto internos y externos estén satisfechos de todo aquello en que el centro educativo les ofrece; segundo, calidad es una correcta utilización de los recursos disponibles, propios como ajenos, tanto humanos como materiales; tercero calidad es desarrollar en el centro educativo una mejora continua, contrastada y valorada por todos.

## V. CONCLUSIONES

El instrumento utilizado, permite la caracterización de los atributos más relevantes para la medición de calidad de los servicios académicos y administrativos en la Universidad Nacional del Altiplano, lo que ayudaría a mejorar la prestación del servicio a sus usuarios, así como proporcionar criterios de priorización de acciones en los planes de mejora continua. Dado que la mayoría de los trabajos de investigación disponibles y consultados toman como referencia el Modelo SERVQUAL, para la medición de calidad de servicio. Asimismo, según el índice global de consistencia de alfa Cronbach de 0,70, el instrumento usado es considerado como consistente y fiable para medir la calidad del servicio.

Los estudiantes, docentes y administrativos asocia la calidad del servicio de la Universidad a cinco dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, atención al usuario y seguridad, capacidad de respuesta y empatía), estos atributos tienen que ver con las instalaciones y los equipamientos; la calidad académica y de la docencia; la gestión académica, la exigencia académica expresado en el éxito en el aprendizaje del estudiante; los mecanismos de orientación brindada al estudiante en lo referente a los servicios de bienestar estudiantil; la calidad de la investigación desempeñada por el personal docente; las acciones de extensión - proyección social y el sistemas de comunicación utilizados para brindar los diferentes servicios.

El nivel global de la calidad de los servicios académicos y administrativos, están definidas por las percepciones y expectativas previas de los usuarios, así como, los atributos de las dimensiones planteadas en el modelo. Por tanto, para satisfacer las expectativas de los usuarios las autoridades universitarias deben planificar sus acciones

considerando los aspectos técnicos del servicio –que incluyen los elementos tangibles, conocimientos y habilidades humanas, la tecnología –y aspectos funcionales –que tiene que ver con la capacidad de respuesta, confiabilidad, atención al usuario y empatía –los cuales permiten definir la imagen institucional expresada en la calidad del servicio.

Los factores mencionados resultan ser condicionantes para explicar la calidad del servicio académico y administrativo en la Universidad Nacional del Altiplano, lo cual implica que la variación en la calidad de servicio es determinada por los factores como proceso de enseñanza-aprendizaje, calidad de formación del docente, instalaciones físicas, biblioteca, centros de cómputo, laboratorios, gestión administrativa y mecanismos de comunicación planteados en el estudio.

## CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

## AGRADECIMIENTO

La investigación, ha sido patrocinada por la Universidad Nacional del Altiplano, a través de FEDU, por ello nuestro sincero agradecimiento. Al Instituto Centro de Estudios Andinos (CEA- Puno), por ser un espacio de reflexión y análisis permanente y a la Escuela Profesional de Sociología por darnos la oportunidad de dirigir los procesos de acreditación de la calidad académica, insumos que han permitido y alimentado la calidad del trabajo.

## REFERENCIAS

- ALBORNOZ O. (1996) La calidad de la educación superior. La cuestión de la productividad, rendimiento y competitividad académica del personal docente y de investigación en América Latina y el Caribe. Disponible en: [https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1SAVO\\_enPE647PE647&ion=1&espv=2&ie=UTF-#q=ALBORNOZ+O.+\(1996\)+La+calidad+de+la+educaci%C3%B3n+superior.+La+cuesti%C3%B3n+de+la+productividad,+rendimiento+y+competitividad.](https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1SAVO_enPE647PE647&ion=1&espv=2&ie=UTF-#q=ALBORNOZ+O.+(1996)+La+calidad+de+la+educaci%C3%B3n+superior.+La+cuesti%C3%B3n+de+la+productividad,+rendimiento+y+competitividad.)
- BECKER, G. (1983). “El capital humano”. Pág. 15-251. Segunda Edición. Alianza Editorial, S.A. Madrid, España.

- CANTU, H. (2006). Desarrollo de una cultura de calidad. Edit. Mc GrawHill. México. Tercera edición.
- DÍAZ, R. (2015) Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. (Factors affecting the Quality of University Education in Peru) LEX N° 15 - AÑO XIII - 2015 - I/ ISSN 2313 – 1861.
- DÍAZ, A. (2013). El Plan Bolonia: retos y oportunidades en la gestión de prácticas para estudiantes. *Capital Humano*, 26(276), 26-28.
- DRUKER, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana
- FEIGEMBAUM, V. (1986), Control total de la calidad. México. Compañía Editorial Continental.
- GAZI, H. *et al.* (2000) La calidad en los centros docentes del siglo XXI. Propuestas y experiencias prácticas. Madrid. Edit. La Muralla.
- GARCÍA, V. (1991). La calidad de educación: un interrogante a las ciencias de la educación, a la política docentes y a la actividad escolar. En CSIC. Instituto de Pedagogía San José de Calasanz (Comp.). La calidad de la educación: experiencias científicas y condicionamientos individuales y sociales. (pp. 9 – 23). Madrid: EAEH.
- GACEL, J. (2011). Impacto del proceso de Bolonia en la educación superior de América Latina. *Revista de Universidad y Sociodid del Conocimiento*, 8(2), 285-296
- GONZÁLEZ, L. I. (2005). Dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el Espacio Europeo de educación superior. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 10(3), 445 – 468. Disponible en: [http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/2262/Art\\_10\\_134.pdf?sequ](http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/2262/Art_10_134.pdf?sequ)
- GONZÁLEZ, T. (Coord.) (2000). Evaluación y gestión de la calidad educativa: Un enfoque Metodológico. Málaga: ALJIBE.
- HOFFMAN, K & BATESON, (2002). Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos. México D.F.: Internacional Thomson Editores, S.A.
- HERNÁNDEZ, et al. (2010). Metodología de la investigación. México DF: McGraw-Hill/Interamericana editores, 5ª ed.
- LAGO De V. D. et al. (2014) Calidad de la educación superior: un análisis de sus principales determinantes. En revista: SABER, CIENCIA Y Libertad Vol. 8, No.2. Disponible en: [file:///C:/Users/PCPRO/Downloads/Dialnet-CalidadDeLaEducacionSuperior-5104971%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PCPRO/Downloads/Dialnet-CalidadDeLaEducacionSuperior-5104971%20(1).pdf)
- LEMAITRE, M. J. (2004). Redes de agencias de aseguramiento de la calidad de la educación superior a nivel internacional y regional. *Revista Iberoamericana de Educación*. 35, 73 – 87.
- LEWIS, B. & Mitchell, V. (1990) "Defining and Measuring the Quality of Customer Service". *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 8, N. 6, pp. 11-17
- LÓPEZ, F. (1994). La gestión de la calidad en educación. Madrid: Edit. La Muralla
- MARCHESI, A. & MARTÍN, E. (1998), Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio. Madrid – España. Edit. Alianza
- MINCER, Jacob (1974) *Schooling, Experience and Earnings*, New York: National.
- MUEDRA, M. (2004), La Calidad en la enseñanza actual. *Educación en el 2000*, 4-8.
- MUNICIO, P. (2000). La evaluación de la calidad en educación. Madrid. Edit. Narcea-CONSUDEC.
- OLIVER, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Un modelo cognitivo de los antecedentes y las consecuencias de las decisiones de satisfacción]. *Journal of Marketing Research*, 17 Noviembre, 460-469.
- PARASURAMAN, et al. 1990) "An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model," *Marketing Science Institute Research Program Series*, December 1990, Report No. 90-122.
- PARASURAMAN, et al. (1994): "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research". *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- SALAS-P. et al. (1997). Sistema de monitoreo y control de calidad de la competencia y el desempeño profesional. *Educ Med Sup* 1997;11(1):17-30.
- SENLE, A. y GUTIERREZ, N. (2005). Calidad en los

- Servicios Educativos. España. Edic. Díaz de los Santos.
- SINEACE, (2012). Educación Superior en el Perú: Retos para el Aseguramiento de la Calidad “Estudio del SINEACE encargado a los especialistas: Gustavo Yamada, Juan F. Castro, Mario Rivera. – Lima Perú. Edic. SINEACE.
- SCHIFFMAN, L. & LAZAR, Leske (2001). Comportamiento del Consumidor. México: Editorial Prentice Hall, Séptima Edición.
- SCHARAGER, J. & ARAVENA, M. T. (2010). Impacto de las políticas de aseguramiento de la calidad en educación superior: un estudio exploratorio. *Revista Calidad en la Educación*, 32, 16-42. Disponible en : [https://www.researchgate.net/publication/46122454\\_Impacto\\_de\\_las\\_politicas\\_de\\_aseguramiento\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_programas\\_de\\_educacion\\_superior\\_un\\_estudio\\_exploratorio](https://www.researchgate.net/publication/46122454_Impacto_de_las_politicas_de_aseguramiento_de_la_calidad_en_programas_de_educacion_superior_un_estudio_exploratorio)
- SMITH, Adam (1776), Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones. Disponible en : [https://www.marxists.org/espanol/smith\\_adam/1776/riqueza/smith-tomo1.pdf](https://www.marxists.org/espanol/smith_adam/1776/riqueza/smith-tomo1.pdf).
- TEJEDOR, F. J. (1981). Validez interna y externa en los diseños experimentales. *Revista Española de Pedagogía*, 151, 15--40.
- TORRES, D. & ZAPATA, G. (2012). Impacto de procesos de aseguramiento de la calidad sobre las instituciones de educación superior: un estudio en siete países. En: Lemaitre, M. J., & Zenteno, M. E., (Coord.). Aseguramiento de la calidad en Iberoamérica: Educación superior informe 2012 (pp. 167 – 145). Chile: CINDA. Disponible en: <http://www.cinda.cl/wp-content/uploads/2014/02/Aseguramiento-de-la-calidad-en-Iberoam%C3%A9rica-2012.pdf>
- THUROW, (1978), Inversión en capital humano. México, Edit. Trillas
- ZEITHAML, et al. (1988): “consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence”, in: *Journal of Marketing*, 52, 2-22.