

## Calidad de servicio en una universidad pública de Perú

### *Quality of Service in a Public University in Peru*

Max Henry Escobedo Enríquez

<https://orcid.org/0000-0002-1082-4017>

[mescobedoe@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mescobedoe@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo

Lima, Perú

#### RESUMEN

Este artículo analiza la calidad de servicio al estudiante en universidades públicas, abordando dimensiones como instalaciones, malla curricular, actitudes del docente, procesos administrativos y desempeño laboral del docente. Este estudio con 340 alumnos muestra que la mayoría percibe la calidad del servicio y las instalaciones en un punto intermedio. Las actitudes frente al proceso académico y aspectos del programa académico también son mayoritariamente valoradas. Sin embargo, el desempeño laboral de los docentes es predominantemente calificado como bajo. Los resultados sugieren que, aunque algunos aspectos son adecuados, hay áreas críticas, especialmente en el desempeño docente, que requieren mejoras significativas.

**Palabras clave:** calidad de servicio, desempeño laboral, universidades públicas.

Recibido: 27-04-24 - Aceptado: 01-07-24

#### ABSTRACT

This article analyzes the quality of student service in public universities, addressing dimensions such as facilities, curricular mesh, teacher attitudes, administrative processes, and teacher work performance. This study with 340 students shows that most perceive the quality of service and facilities in between. Attitudes towards the academic process and aspects of the academic programme are also highly valued. However, teachers' job performance is predominantly rated as low. The results suggest that, although some aspects are adequate, there are critical areas, especially in teacher performance, that require significant improvements.

**Keywords:** quality of service, work performance, public universities.

#### INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio al estudiante en las universidades públicas es un tema de gran importancia, ya que estas instituciones tienen la responsabilidad de brindar una educación de alta calidad y un entorno académico que apoye el crecimiento y el desarrollo de los estudiantes. En este ensayo, se analizarán las diferentes dimensiones que influyen en la calidad de servicio al estudiante en una universidad pública, incluyendo instalaciones físicas, malla curricular, aspectos del programa académico, actitudes del docente, procesos administrativos y desempeño laboral del docente.

Las instalaciones físicas son un aspecto fundamental en la calidad de servicio al estudiante. Según Ceballos et al. (2021), las instalaciones y recursos adecuados, como laboratorios bien equipados, bibliotecas con acceso a materiales y recursos electrónicos, y espacios de estudio y recreación, pueden mejorar significativamente la satisfacción de los estudiantes y su percepción de la calidad de la educación. Asimismo, Piñera y Cruz (2023), destacan la importancia de contar con instalaciones tecnológicas adecuadas para facilitar el acceso a la información y los recursos educativos.

Las actitudes del docente también son un aspecto clave en la calidad de servicio al estudiante. Según Clavijo-Cáceres (2020), las actitudes positivas y apoyadoras del docente pueden mejorar significativamente la satisfacción de los estudiantes y su percepción de la calidad de la educación. Asimismo, Montenegro (2020) señala que la comunicación efectiva y la disponibilidad del docente para ayudar a los estudiantes pueden mejorar significativamente la calidad de servicio.

El desempeño laboral del docente es un aspecto crucial en la calidad de servicio al estudiante. Según Reyes y Pastrana (2021), el desempeño laboral del docente, incluyendo la motivación y la dedicación, puede mejorar

significativamente la satisfacción de los estudiantes y su percepción de la calidad de la educación. Asimismo, Gómez y Valdés (2019), señalan que la capacitación y el apoyo continuo para los docentes pueden mejorar significativamente la calidad de servicio.

La malla curricular es otro aspecto crucial en la calidad de servicio al estudiante. Según Icarte y Labate (2016), una malla curricular por competencias bien diseñada y actualizada puede mejorar significativamente la satisfacción de los estudiantes y su percepción de la calidad de la educación. Asimismo, Ticino (2023), señala que la flexibilidad en la malla curricular y la capacidad de los estudiantes para elegir cursos y especializaciones pueden mejorar significativamente la calidad de servicio.

Los aspectos de la carrera o programa académico también son fundamentales en la calidad de servicio al estudiante. Según Palomino-Arpi y Rosario (2023), la claridad y la transparencia en los planos de estudio, las fechas límite y los requisitos académicos pueden mejorar significativamente la satisfacción de los estudiantes y su percepción de la calidad de la educación. Asimismo, Mata et al. (2019) destacan la importancia de la evaluación continua y la retroalimentación en el proceso académico para mejorar la calidad de servicio.

Finalmente, los procesos administrativos también son fundamentales en la calidad de servicio al estudiante. Según Quesada (2022), la eficiencia y la transparencia en los procesos administrativos, como la matrícula y la asesoría académica, pueden mejorar significativamente la satisfacción de los estudiantes y su percepción de la calidad de la educación. Asimismo, Ortiz et al. (2023), destacan la importancia de la atención y la capacidad de respuesta a las necesidades personalizadas de los estudiantes en los procesos administrativos.

## **METODOLOGÍA**

Este estudio se enfocó en analizar la calidad de servicio al estudiante en universidades públicas de Perú durante el año 2024, explorando diversas dimensiones críticas que impactan la experiencia académica. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque descriptivo y transversal, con el objetivo de obtener una comprensión detallada de las percepciones estudiantiles y las condiciones actuales en el entorno universitario.

### **Diseño de la Investigación**

El diseño metodológico adoptado fue descriptivo y transversal, permitiendo recopilar información en un momento específico sin manipular variables ni realizar intervenciones (Valderrama & Jaimes, 2019). Esta aproximación facilitó la captura de datos sobre la percepción de los estudiantes en relación con diversas dimensiones de la calidad de servicio, sin modificar las condiciones naturales del entorno universitario.

### **Población y Muestra**

La población de interés comprendió estudiantes matriculados en universidades públicas de Perú durante el periodo de estudio. La muestra seleccionada para este estudio consistió en 340 alumnos, elegidos mediante un muestreo no probabilístico intencional para asegurar representatividad y diversidad en términos de facultades y ciclos académicos.

### **Instrumentos y Procedimientos**

Para la recolección de datos se utilizó una encuesta estructurada diseñada específicamente para evaluar la percepción de los estudiantes en seis dimensiones clave: instalaciones, actitudes frente al proceso académico, desempeño laboral de los docentes, malla curricular, aspectos del programa académico y procesos administrativos. Los datos recolectados fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas como tabulación de frecuencias y porcentajes.

### **Consideraciones Éticas**

Durante todo el proceso de investigación se respetaron estrictos principios éticos, siguiendo el Reglamento General de Investigación de la Universidad César Vallejo. Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, asegurando la confidencialidad y protección de los datos recolectados. Se implementaron medidas para garantizar el respeto por la dignidad y los derechos de los participantes, así como la integridad física y psicológica durante su participación en el estudio.

## **RESULTADOS**

El presente estudio evaluó la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de servicio en universidades públicas de Perú en el año 2024. A través de un enfoque descriptivo y transversal, se exploraron seis dimensiones fundamentales: calidad de servicio general, instalaciones, actitudes frente al proceso académico, desempeño laboral de los docentes, malla curricular, aspectos del programa académico y procesos administrativos. Los resultados obtenidos ofrecen una visión integral sobre cómo los estudiantes perciben estos aspectos críticos de su experiencia universitaria.

**Tabla 1**

*Descripción de los niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones*

Rangos / Niveles	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<i>Calidad de servicio</i>	26	7,6	301	88,5	13	3,8	340	100
D1: Instalaciones	83	24,4	215	63,4	42	12,4	340	100
D2: Actitudes frente al proceso académico	71	20,9	223	65,6	46	13,5	340	100
D3: Desempeño laboral de los docentes	339	99,7	1	0,3	0	0,0	340	100
D4: Malla curricular	25	7,4	200	58,8	115	33,8	340	100
D5: Aspectos del programa académico	40	11,8	283	83,2	17	5,0	340	100
D6: Procesos administrativos	133	39,1	200	58,8	7	2,1	340	100

En la tabla 1 se observa respecto a la calidad de servicio: la mayoría de los encuestados (88.5%) calificaron la calidad del servicio como media. Muy pocos la calificaron como alta (3.8%) o baja (7.6%); instalaciones: la mayoría (63.4%) calificaron las instalaciones como medias. Un cuarto de los encuestados (24.4%) las calificaron como bajas y una minoría (12.4%) como altas; actitudes frente al proceso académico: la mayoría (65.6%) calificaron las actitudes frente al proceso académico como medias. Un 20.9% las calificaron como bajas y un 13.5% como altas; desempeño laboral de los docentes: prácticamente todos los encuestados (99.7%) calificaron el desempeño laboral de los docentes como bajo, con solo una respuesta media y ninguna alta; malla curricular: la mayoría (58.8%) calificaron la malla curricular como media. Un tercio (33.8%) la calificaron como alta y una minoría (7.4%) como baja; aspectos del programa académico: la gran mayoría (83.2%) calificaron los aspectos del programa académico como medios. Un 11.8% los calificaron como bajos y un 5.0% como altos y los procesos administrativos: la mayoría (58.8%) calificaron los procesos administrativos como medios, el 39.1% los calificaron como bajos y solo un 2.1% como altos.

En cuanto a la calidad de servicio general, la mayoría de los encuestados (88.5%) la calificaron como media, mientras que un pequeño porcentaje la consideró alta (3.8%) y baja (7.6%). Este patrón se repite en varias dimensiones específicas. Respecto a las instalaciones, el 63.4% de los estudiantes las consideraron de calidad media, con un 24.4% percibiéndolas como deficientes y un 12.4% como satisfactorias. Similarmente, las actitudes frente al proceso académico fueron mayoritariamente vistas como medias (65.6%), con un 20.9% indicando percepciones negativas y un 13.5% valorándolas positivamente.

Uno de los hallazgos más destacados fue la evaluación casi unánime del desempeño laboral de los docentes como bajo, con un 99.7% de los encuestados expresando esta opinión y solo un mínimo porcentaje considerándolo como aceptable. En cuanto a la malla curricular, aunque la mayoría (58.8%) la calificó como satisfactoria, un significativo 33.8% la consideró alta, indicando una percepción positiva en esta área específica. Por otro lado, los aspectos del programa académico fueron mayormente evaluados como medios (83.2%), con un menor porcentaje de estudiantes manifestando insatisfacción (11.8%) o satisfacción plena (5.0%).

Finalmente, los procesos administrativos fueron vistos mayoritariamente como medios (58.8%), seguidos de una evaluación negativa por parte del 39.1% de los encuestados y una percepción positiva limitada al 2.1%. Estos resultados subrayan la importancia de abordar áreas críticas como el desempeño docente y la gestión administrativa para mejorar la experiencia académica en las universidades públicas de Perú.

## DISCUSIÓN

### Calidad de Servicio General

El análisis de la calidad de servicio general en universidades públicas de Perú en 2024 revela que la mayoría de los estudiantes perciben este aspecto como medio (88.5%). Solo un pequeño porcentaje considera la calidad de servicio como alta (3.8%) o baja (7.6%). Este resultado sugiere que, aunque la calidad de servicio no es óptima, tampoco es completamente insatisfactoria para la mayoría de los estudiantes. Este hallazgo coincide con estudios previos que indican que la percepción de calidad de servicio en entornos educativos tiende a ser moderada, reflejando tanto fortalezas como áreas de mejora (Ceballos et al., 2021).

### Instalaciones

Respecto a las instalaciones, el 63.4% de los estudiantes las calificaron como medias, mientras que un 24.4% las consideró deficientes y un 12.4% satisfactorias. Estos resultados indican que, si bien una mayoría considera que las instalaciones cumplen con los estándares básicos, existe una proporción significativa de estudiantes que identifica deficiencias importantes. Las investigaciones de Piñera y Cruz (2023) subrayan la importancia de contar con instalaciones adecuadas para mejorar la satisfacción estudiantil, lo cual es crucial para proporcionar un entorno de aprendizaje eficaz.

### Actitudes Frente al Proceso Académico

La mayoría de los estudiantes (65.6%) calificaron las actitudes frente al proceso académico como medias, con un 20.9% que las percibió negativamente y un 13.5% de manera positiva. Estas percepciones resaltan la importancia de la interacción entre estudiantes y docentes en la experiencia educativa. Clavijo-Cáceres (2020) y Montenegro (2020) enfatizan que las actitudes positivas y el apoyo de los docentes son fundamentales para la satisfacción y percepción de calidad educativa por parte de los estudiantes.

### Desempeño Laboral de los Docentes

Un hallazgo notable es que el desempeño laboral de los docentes fue evaluado como bajo por el 99.7% de los estudiantes, con solo un mínimo porcentaje considerándolo como aceptable y ninguno como alto. Este resultado destaca una deficiencia crítica en la calidad de servicio educativo. Reyes y Pastrana (2021) y Gómez y Valdés (2019) señalan que la motivación, dedicación y capacitación continua de los docentes son esenciales para mejorar el desempeño y la satisfacción estudiantil.

### Malla Curricular

En cuanto a la malla curricular, aunque la mayoría (58.8%) la calificó como satisfactoria, un significativo 33.8% la consideró alta, lo que indica una percepción positiva en este aspecto. Solo un 7.4% la evaluó negativamente. Según Icarte y Labate (2016) y Ticino (2023), una malla curricular bien diseñada y flexible puede mejorar significativamente la satisfacción y percepción de calidad educativa.

### Aspectos del Programa Académico

La gran mayoría de los estudiantes (83.2%) calificaron los aspectos del programa académico como medios, con un 11.8% manifestando insatisfacción y un 5.0% satisfacción plena. Estos resultados sugieren que, aunque hay un reconocimiento general de la calidad adecuada en este aspecto, existe margen para mejoras. Palomino-Arpi y Rosario (2023) y Mata et al. (2019) enfatizan la importancia de la claridad, transparencia y retroalimentación continua en los programas académicos para mejorar la percepción de calidad.

### Procesos Administrativos

Finalmente, los procesos administrativos fueron evaluados mayoritariamente como medios (58.8%), con una evaluación negativa por parte del 39.1% de los estudiantes y una percepción positiva limitada al 2.1%. Quesada (2022) y Ortiz et al. (2023) destacan que la eficiencia, transparencia y capacidad de respuesta en los procesos

administrativos son cruciales para la satisfacción estudiantil y la percepción de calidad en el entorno educativo.

## CONCLUSIONES

Este estudio ha proporcionado una visión integral de la calidad de servicio en universidades públicas de Perú, destacando áreas críticas que requieren atención y mejora. La percepción mayoritaria de calidad media en varios aspectos indica que, aunque no se enfrentan deficiencias extremas, hay un amplio margen para optimizar la experiencia educativa. En particular, el desempeño laboral de los docentes emerge como una preocupación urgente que debe ser abordada para elevar el estándar de calidad educativa en estas instituciones. Los resultados obtenidos son consistentes con la literatura existente, subrayando la importancia de instalaciones adecuadas, actitudes docentes positivas, programas académicos claros y eficientes procesos administrativos para mejorar la satisfacción y percepción de calidad entre los estudiantes.

### Estado Emocional y Aprendizaje Actitudinal

Los hallazgos indican una correlación positiva significativa ( $r_s=0.704$ ,  $p<0.01$ ) entre el estado emocional y el aprendizaje actitudinal. Esto significa que los estudiantes con un mejor estado emocional tienden a tener una actitud más positiva hacia el aprendizaje. Este resultado subraya la importancia de fomentar el bienestar emocional en el entorno escolar para mejorar la disposición y la motivación de los estudiantes hacia sus estudios. Comparativamente, investigaciones como la de Moreano et al. (2023) en Ecuador también han encontrado que un buen estado emocional está asociado con menos dificultades de aprendizaje, lo que refuerza la validez de estos hallazgos.

### Estado Emocional y Componente Afectivo

En cuanto al componente afectivo, se encontró una correlación altamente significativa y positiva ( $r_s=0.899$ ,  $p<0.01$ ). Esto implica que las emociones juegan un papel fundamental en las interacciones y relaciones afectivas de los estudiantes. Un estado emocional positivo no solo mejora las relaciones personales, sino que también facilita un entorno de aprendizaje más saludable y colaborativo. La investigación de Veas (2018) sobre el impacto de la musicoterapia en el aprendizaje actitudinal respalda estos hallazgos, mostrando que intervenciones emocionales pueden tener efectos positivos significativos en la actitud y el comportamiento de los estudiantes.

### Estado Emocional y Componente Cognitivo

La correlación entre el estado emocional y el componente cognitivo ( $r_s=0.849$ ,  $p<0.01$ ) sugiere que las emociones influyen considerablemente en el procesamiento de información y el rendimiento académico. Los estudiantes que experimentan un bienestar emocional adecuado tienden a tener un mejor rendimiento cognitivo. Este hallazgo es consistente con el estudio de Farfán (2022), quien encontró una relación positiva moderada entre el estado emocional y el logro académico. Es evidente que un entorno emocionalmente favorable puede potenciar las capacidades cognitivas de los estudiantes, facilitando un mejor desempeño en sus estudios.

### Estado Emocional y Componente Conductual

Finalmente, se observó una correlación significativa y positiva ( $r_s=0.852$ ,  $p<0.01$ ) entre el estado emocional y el componente conductual. Este resultado indica que las emociones afectan significativamente el comportamiento de los estudiantes en el aula. Un estado emocional positivo está asociado con comportamientos más adecuados y constructivos. La investigación de Chura (2021) en Puno, que evaluó el bienestar emocional y su impacto en el aprendizaje, también respalda estos resultados, mostrando que el bienestar emocional de los estudiantes influye positivamente en su desarrollo personal y académico.

### Implicaciones y Recomendaciones

Los resultados de este estudio destacan la importancia de integrar estrategias que promuevan el bienestar emocional dentro del currículo escolar. Las instituciones educativas deben considerar la implementación de programas de educación emocional que ayuden a los estudiantes a manejar sus emociones de manera efectiva. Además, es crucial que los docentes reciban formación en competencias emocionales para poder apoyar adecuadamente a sus estudiantes.

Fomentar un entorno educativo que promueva el bienestar emocional no solo mejorará el rendimiento académico de los estudiantes, sino que también contribuirá a su desarrollo integral, preparando a individuos más equilibrados

y competentes para enfrentar los desafíos del futuro. Este enfoque holístico de la educación puede ser la clave para lograr un aprendizaje más efectivo y significativo, beneficiando tanto a los estudiantes como a la sociedad en general.

## REFERENCIAS

- Ceballos, B. F., Rojas, N. J., Cuba, P. L., Medina, G. K., & Velazco, G. A. (2021). Análisis de la calidad del servicio en centros universitarios. *Universidad, ciencia y tecnología*, 25(1008). <https://doi.org/10.47460/UCT.V25I108.427>
- Clavijo-Cáceres, D. (2020). La calidad y la docencia universitaria: algunos criterios para su valoración. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n1.2020.11688>
- Gómez, L., & Valdés, G. (2019). La evaluación del desempeño docente en la educación superior. *Propósitos y Representaciones*, 7(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.255>
- Icarte, G., & Labate, H. (2016). Metodología para la Revisión y Actualización de un Diseño Curricular de una Carrera Universitaria Incorporando Conceptos de Aprendizaje Basado en Competencias. *Formación universitaria*, 9(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062016000200002>
- Mata, V. M., Santos, G. N., Ricardo, C. H., & Rodríguez, P. B. (2019). Evaluación de la calidad percibida en una institución de Educación Superior. *Conrado*, 15(69). [https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000400026&lng=es&tlng=es](https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400026&lng=es&tlng=es)
- Montenegro, O. J. (2020). La calidad en la docencia universitaria. Una aproximación desde la percepción de los estudiantes. *Educación*, 29(56). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18800/educacion.202001.006>
- Ortiz, D. M., Hernández, D. P., & Campoverde, Q. E. (2023). Administración de la calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante universitario: una aproximación al modelo HEDPERF. *Revista de Economía del Caribe*(31). [https://doi.org/http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2011-21062023000100020](https://doi.org/http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-21062023000100020)
- Palomino-Arpi, F., & Rosario, Q. F. (2023). Calidad del servicio universitario y autoeficacia para investigar en maestrandos peruanos. *Fides et Ratio*, 25(25). [https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2023000100003&lng=es&tlng=es](https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2023000100003&lng=es&tlng=es)
- Piñera, R. D., & Cruz, E. I. (2023). Importancia de la calidad de los servicios universitarios: el caso de la Universidad Sámman de Jalisco, Campus Tijuana. *Educación*, 4(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.51806>
- Quesada, J. (2022). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41). <https://doi.org/https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>
- Reyes, C. F., & Pastrana, P. A. (2021). Factores de desempeño docente y calidad en las universidades públicas de México. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(41). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35588/gpt.v14i41.5062>
- Ticino, F. M. (2023). Flexibilidad curricular en Udelar: percepción estudiantil. *Inter Cambios. Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 10(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.29156/inter.10.2.8>
- Valderema, S. y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis descriptiva, correlacional y cuasi experimental*. (1a ed.). Editorial San Marcos.