

Calidad de servicio en un instituto superior tecnológico público

Quality of service in a public technological higher institute

Grimaldina Mundaca Constantino | Instituto Superior Tecnológico Público Argentina, Argentina

Fecha de recepción: 05.04.2022

Fecha de aprobación: 23.05.2022

Fecha de publicación: 30.06.2022

Cómo citar: Mundaca, G. (2022). Calidad de servicio en un instituto superior tecnológico público. *Revista científica digital de Educación. Eduser* 9 (1), 17-25. <https://doi.org/10.18050/eduser.v9n1a2>

Abstract

Public higher technological institutes (ITS) are of great importance in the training of technicians that companies demand, however, the State has been making an effort to raise quality standards in education, of course this situation basically generates discontent among teachers, because they have to adapt to a new way of teaching and apply technology in the teaching of their subjects, while the students have an opposite opinion. In this sense, the research was carried out by obtaining 109 data as a sample, in the same way after the bibliographic review it was concluded that there was no instrument applicable to this type of organizations, which is why a questionnaire was constructed, it was submitted to the KMO test, peer evaluation and reliability, for later application. The results showed that the institute effectively has old infrastructure, a lack of equipment and technology, there is no dissemination of technical careers in the demanding market, there is a lack of attention from teachers in the teaching-learning and tutoring processes, on the other hand, research is not carried out due to lack of resources, finally the institutional image is good for both society and companies.

Key words: quality of service, institute, research, teaching and learning, corporate image.

Resumen

Los institutos tecnológicos superior (ITS) públicos son de gran importancia en la formación de técnicos que demandan las empresas, sin embargo, el Estado viene realizando el esfuerzo por elevar los estándares de calidad en educación, desde luego esta situación genera descontento básicamente por los docentes, porque tienen que adecuarse a una nueva forma de enseñanza y aplicar la tecnología en el dictado de sus asignaturas, mientras que los alumnos tienen una opinión opuesta. En tal sentido se realizó la investigación bajo el obteniendo 109 datos como muestra, de la misma forma después de la revisión bibliográfica se concluyó que no existía un instrumento aplicable a este tipo de organizaciones razón por la cual se construyó un cuestionario, se sometió a la prueba KMO, evaluación de pares y confiabilidad, para su posterior aplicación. Los resultados arrojaron que el instituto efectivamente tiene infraestructura antigua, carencia de equipamiento y tecnología, no existe difusión de las carreras técnicas en el mercado demandante, existe una carencia de atención de los docentes en los procesos de enseñanza aprendizaje y tutoría, por otra parte, no se realiza investigación por falta de recursos, finalmente la imagen institucional es buena tanto para la sociedad y las empresas.

Palabras clave: calidad de servicio, instituto, investigación, enseñanza y aprendizaje, imagen institucional

INTRODUCCIÓN

La educación superior está cambiando drásticamente a nivel mundial, el Perú no es la excepción, en este sentido el Ministerio de Educación como ente rector ha establecido estándares de calidad tanto a nivel técnico como universitario. Cabe precisar que la Declaración Final de la Conferencia Mundial sobre Educación Superior del 2009 (UNESCO) sostuvo que “nunca en la historia fue más importante la inversión en educación superior en tanto que la misma constituye una base fundamental para la construcción activa de una sociedad del conocimiento”, por lo tanto, bajo esta premisa las instituciones educativas deben de aportar a la construcción del conocimiento y para ello contar con el apoyo del Estado.

En este escenario varios de los ITS poseen una infraestructura antigua, el mobiliario de las aulas se encuentra en pésimo estado, las computadoras están obsoletas, no se utilizan software acorde a los tiempos y necesidades de los estudiantes, la biblioteca carece de documentos actualizados, los talleres no cuentan con herramientas para que los estudiantes realicen sus actividades.

Lo correspondiente al equipamiento y tecnología se disponen de retroproyectores no operativos, el servicio de internet es escaso, solo funciona algunos de los laboratorios, el servicio de WiFi se encuentra restringido y no abastece a la demanda de los estudiantes, el mismo que limita en la realización de las actividades académicas, igualmente el sistema de seguridad no funciona. También es preocupante en lo referente al proceso de admisión, se ha observado un descenso de los postulantes, esto básicamente porque la sociedad no escucha ni conoce de la existencia de los institutos, cabe resaltar que esta situación es porque los directivos no consideran en el presupuesto dicho rubro, más aún quienes consideran que no es su labor.

Del mismo modo un eje muy importante en los institutos es lo concerniente al proceso de enseñanza y aprendizaje, sucede que en los institutos existen dos grupos de docentes: nombrados y contratados, la diferencia radica sustancialmente en que el primer grupo mediante un concurso público se adjudicó una plaza hasta que se jubile, mientras que el segundo tiene contrato a plazo determinado y está en

constante evaluación, razón por la cual los obliga a tener que capacitarse constantemente; sin embargo los estudiantes observan y manifiestan que existen diferencias sustanciales entre los docentes, desde luego esta situación genera malestar porque consideran que no reciben el servicio educativo a cabalidad, más aún porque al ser una entidad estatal el personal administrativo tampoco atiende con prontitud a las demandas de los estudiantes.

Igualmente es alarmante lo pertinente a la investigación científica, porque se ha observado en los docentes que tienen recelo por producir artículos a partir de un trabajo de investigación, más aún consideran que no es parte de su labor, sin embargo, este pensamiento y forma de actuar no ayuda al avance del conocimiento, peor aún ni siquiera tienen la intención de involucrarse en una actividad tan importante como la académica. Finalmente, lo concerniente a la imagen institucional no se viene trabajando en los institutos.

En un estudio previo se evidenció que los profesores son quienes inciden en mayor proporción sobre la calidad funcional percibida por los estudiantes mientras que el desempeño de los directivos y administrativos incide en la calidad técnica o por el resultado (Duque y Chaparro, 2012). Lago, Gamoba y Montes (2014) demostraron que el tratado de Bolonia hizo que se mejore la preparación de los docentes, el desarrollo de la investigación y la internacionalización de las instituciones, más aún hizo que se cree la Agencia Nacional de Evaluación de la calidad y la Acreditación, de tal forma que las organizaciones mejoren sus indicadores y sobre todo se brinde educación de calidad.

El presente artículo tiene como objetivos: 1) Describir las dimensiones de la calidad de servicio en un ITS público de Lima; 2) Identificar las debilidades relacionadas con la calidad de servicio en un ITS público de Lima. Al analizar desde la perspectiva teórica las Teorías que sustentan la calidad de servicio (CS), se puede precisar que la calidad de servicio es el resultado de la relación entre la demanda del cliente y el servicio brindado, sin embargo, en muchas ocasiones dicha relación no es positiva o la esperada, evidenciando que la administración no diseñó y aplicó los métodos necesarios (Cantú, 2006), cabe precisar que para mejorar los resultados es necesario aplicar los modelos que

sustenta la teoría del desarrollo organizacional y la teoría conductual, donde se enfatiza en la conducta del colaborador para atender a la demanda del mercado y resolver los problemas en el momento de tal forma que no afecte al resultado final (Chiavenato, 2009).

Sin embargo, las organizaciones como entes dinámicos y cambiantes están atentos a la demanda del mercado, por consiguiente, modifican procesos, elevan los estándares de calidad, mejoran la conducta de los colaboradores, diseñan nuevos productos o servicios, es decir la organización debe de adaptarse a las exigencias del mercado y se perfeccionan continuamente, caso contrario pelagra su existencia (Aldana et al., 2010), cabe precisar que el control de calidad debe ser concurrente, y que en cada

fase del proceso se entregue un producto según los estándares establecidos con el objetivo de superar las expectativas del cliente, además en el caso de servicios educativos el error debe ser cero, porque un estudiante que no recibió la formación establecida no tendrá otra oportunidad para aprender (Vargas y Aldana, 2011), porque las organizaciones requieren colaboradores que aporten y diseñen nuevos métodos de trabajo para obtener mejores resultados.

En relación con los modelos de la calidad de servicio, es evidente como el término calidad ha sido muy utilizado desde la antigüedad, sin embargo, recién a partir de 1910 se conciben los principios del concepto calidad de servicio, en tal sentido en la tabla 1 se presenta la evolución del concepto con sus respectivos autores.

Tabla 1

Modelos de evaluación para la CS

Modelos	Evaluación	Énfasis
Modelo de Gerencia de Servicio de Karl Albrecht (1910-1920)	La calidad se mide en relación a las fases del servicio.	Contacto entre: Cliente Empresa
Modelo de Grönroos (1994)	Entre las expectativas y percepción del cliente.	Calidad técnica (qué) Calidad funcional (cómo) Imagen de la empresa
Modelo SERVQUAL Parasuraman y Zeithaml, Berry (1988)	Diferencia entre la expectativa y percepción.	Empatía Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Elementos tangibles
Modelo SERVPERF Cronin y Taylor (1992).	A través de las percepciones.	Empatía Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Elementos tangibles.
Modelo de Johonson, Tsiros, y Lancioni (1995)	Secuencia de fases: input, proceso y output.	Input Process Output

Fuente: Torres y Vásquez (2015)

Las personas cuando tienen una necesidad buscan satisfacerla, para ello recurren a organizaciones que ofrecen lo requerido, no obstante, cuando entra en contacto, el cliente emite de manera vertiginosa una opinión de su percepción, es decir si está satisfecho o insatisfecho del servicio recibido (Albrecht & Zemke, 1991), cabe resaltar que lo anterior es sesgado, porque no se consideró la expectativa del cliente, quién ante la necesidad estableció un modelo o patrón de lo que quería recibir (Grönroos, 1994), en consecuencia se evalúa la calidad del servicio como:

$$CS = P - E$$

CS: Calidad de servicio

P: Percepción

E: Expectativa

Considerando que el resultado final debe ser > 0 , puesto que se deduce que el servicio recibido sobresalió en relación con sus expectativas, no obstante, cuando el resultado es ≤ 0 , se entiende que el servicio recibido es menor a las expectativas, razón por la cual la organización está llamada a diseñar un plan de intervención para mejorar los resultados y no disminuir el nivel de ventas.

Sin embargo, los aportes teóricos de Parasuraman et al. (1988) así como la estandarización del cuestionario SERVQUAL han permitido medir la CS en diferentes tipos de organizaciones desde la perspectiva de las dimensiones: descritos en la tabla 1, años más tarde Cronin y Taylor (1992) formulan un cuestionario denominándose SERVPERF, que en resumen trabaja con las mismas dimensiones, solo que mide la únicamente la percepción.

No obstante, los modelos anteriores estaban orientados a medir la calidad del servicio en la fase final, sin embargo, Johanson et al. (1995) sostuvieron que la medición debería de realizarse en todo el proceso y consideró: input, proceso y output.

Por otra parte, se debe destacar que los servicios presentan 3 características: “inseparabilidad, viabilidad y perecebilidad” (Morais et al, 2013, p. 1228) razón por la cual cuando se mide la calidad de servicio no se puede realizar solo

desde una arista porque la información obtenida será sesgada y cuando se requiere hacer modificaciones no serán exitosas.

En este sentido, Zeithaml (1988) citado en Duque y Chaparro (2012, p. 164) arguyó que la CS corresponde al “juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”, por lo tanto, la medición se tiene que realizar aplicando cuestionarios o entrevistas, donde el cliente exprese su opinión respecto al producto y servicio recibido, desde luego sucede que muchas veces desde la perspectiva del cliente un mismo servicio puede tener opiniones diferentes, sin embargo las quejas o reclamos deben de considerarse como premisa de la mejora continua.

Es así como ratificaron Lehtinen y Lehtinen (1982) donde precisan que se refiere a la “interacción entre un cliente y los elementos de la organización prestadora del servicio”, en definitiva, un servicio no es aislado es un sistema de la organización, por ende, el fracaso o error en una de sus etapas influirá en el resultado final, que para el caso es en la percepción del mismo servicio.

Finalmente, para el estudio se consideró el modelo de servicio de Grönroos que es similar con el modelo de Johanson et al. (1995) al exhibir 3 dimensiones: entrada, proceso y salida, las mismas que serán medidas desde la perspectiva de los estudiantes.

METODOLOGÍA

Trabajo cuantitativo, transversal, la población de estudio estuvo constituida por 2340 alumnos del instituto en estudio, utilizando muestreo aleatorio simple ($p=.95$, $q=0.05$, $E= 0.04$) 109 alumnos conformaron la muestra la que se le aplicó la encuesta; cuestionario construido por la autora, el mismo que fue sometido a la prueba KMO obteniendo como resultado 0.95, también se aplicó el test de Alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0.881, indicando alta confiabilidad y finalmente la evaluación de pares indicó su aprobación, de tal forma que luego se aplicó a la muestra de estudio.

En tal sentido la medición de la variable CS se realizará bajo las siguientes dimensiones (Figura 1):

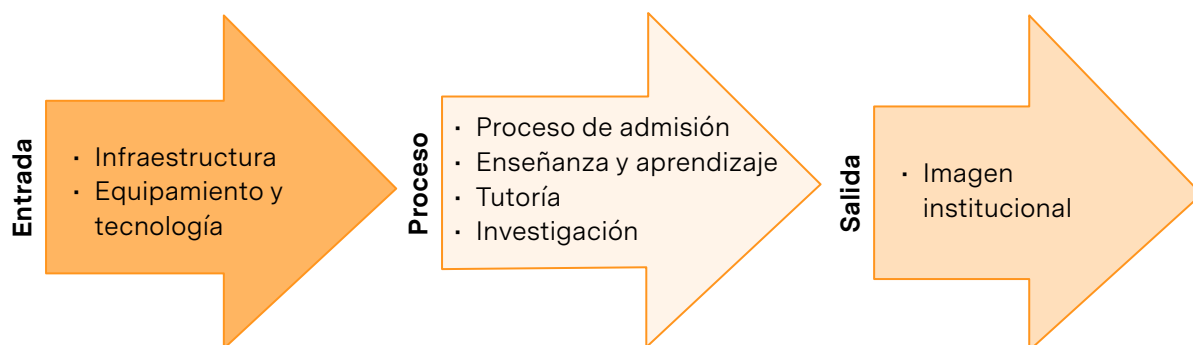
Dimensión 1 - Entrada: Se refiere a los elementos que los estudiantes pueden palpar como la infraestructura, equipamiento y tecnología.

Dimensión 2 - Proceso: Considera el servicio recibido con relación al proceso de admisión, enseñanza y aprendizaje, tutoría e investigación.

Dimensión 3 - Salida: Comprende la imagen institucional.

Figura 1

Dimensiones de la CS en un ITS público



Cabe precisar que el cuestionario estuvo constituido por 41 ítems, de los cuales los 14 primeros corresponden a la dimensión entrada, los 21 siguientes a la dimensión proceso y los 6 últimos a la dimensión salida, la escala de medición fue de Likert para medir la percepción de la CS.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Después de la recopilación de datos y la tabulación en una hoja de cálculo se determinó que respecto a la dimensión entrada, los encuestados consideran estar en desacuerdo con el mobiliario en las aulas (44.04%), esto básicamente por el estado en que se encuentran, además que no abastece a la demanda; igualmente señalaron que la biblioteca carece de libros modernos (55.96%), al mismo tiempo las aulas carecen de proyectores (44.95%), a la par es insuficiente el servicio de WiFi (69.72%) y se carece de cámaras de seguridad en las aulas (64.22%).

Sin embargo, se rescata que el 42.20% indicó que las computadoras en su mayoría se encuentran operativas y que tienen instalado los softwares necesarios (53.21%), por otra parte, los talleres

tienen las herramientas necesarias para ejecutar su trabajo (36.70%), los laboratorios tienen instalado los proyectores (75.23%) y tienen acceso al internet (49.54%).

Asimismo, en relación a la dimensión proceso, los resultados demostraron que el instituto no promociona sus carreras en los colegios (48.62%), tampoco se difunden spots publicitarios en la radio (63.30%) y los periódicos (62.39%); sin embargo, es preocupante porque los docentes no culminan el desarrollo del silabo (33.94%), existe poco uso de las nuevas tecnologías (39.45%), la actividad de tutoría es escasa (42.20%), por otra parte la actividad de la investigación científica es escasa (68.81%), al igual que el financiamiento (47.71%) y la disponibilidad de equipos y softwares (47.71%).

No obstante, los encuestados destacaron que las sesiones diarias promueven el aprendizaje de los estudiantes (48.62%), hecho que es bastante alentador por el nivel educativo en que se forman, del mismo modo los materiales son de utilidad en su formación (50.46%), los docentes promueven el autoaprendizaje (46.79%), se valora el rendimiento académico en cada periodo para el otorgamiento de becas (56.88%), al mismo tiempo la institución tiene convenios para prácticas preprofesionales (38.53%).

En definitiva, en lo correspondiente a la última dimensión nombrada como salida destaca el posicionamiento del instituto en la sociedad (46.79%), en las empresas (37.61%), al mismo tiempo la comunidad educativa tiene una imagen positiva (55.96%) al igual que los egresados (52.29%).

En la figura 2 se presenta el diagrama de Pareto considerando las 41 preguntas que conforman el cuestionario y destacan:

• 16, el ITS realiza difusión de proceso de admisión por radio.

• 17, el ITS realiza difusión de proceso de admisión por periódicos.

• 15, el ITS difunde charlas en los colegios sobre las características de su oferta educativa para proceso de admisión.

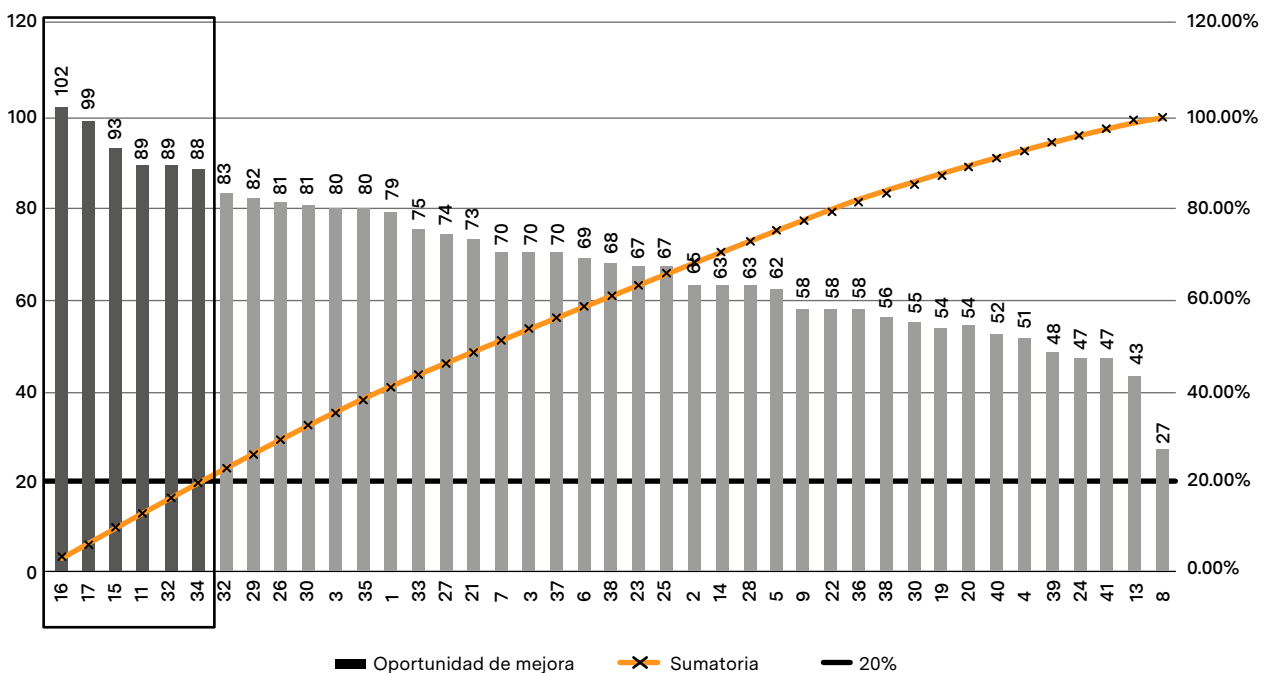
• 11, el ITS cuenta con servicios de Wi-Fi.

• 12, el ITS tiene cámaras de seguridad en las aulas.

• 34, el ITS cuenta con financiamiento para realizar investigación.

Figura 2

Diagrama de Pareto correspondiente a los ítems de la variable CS



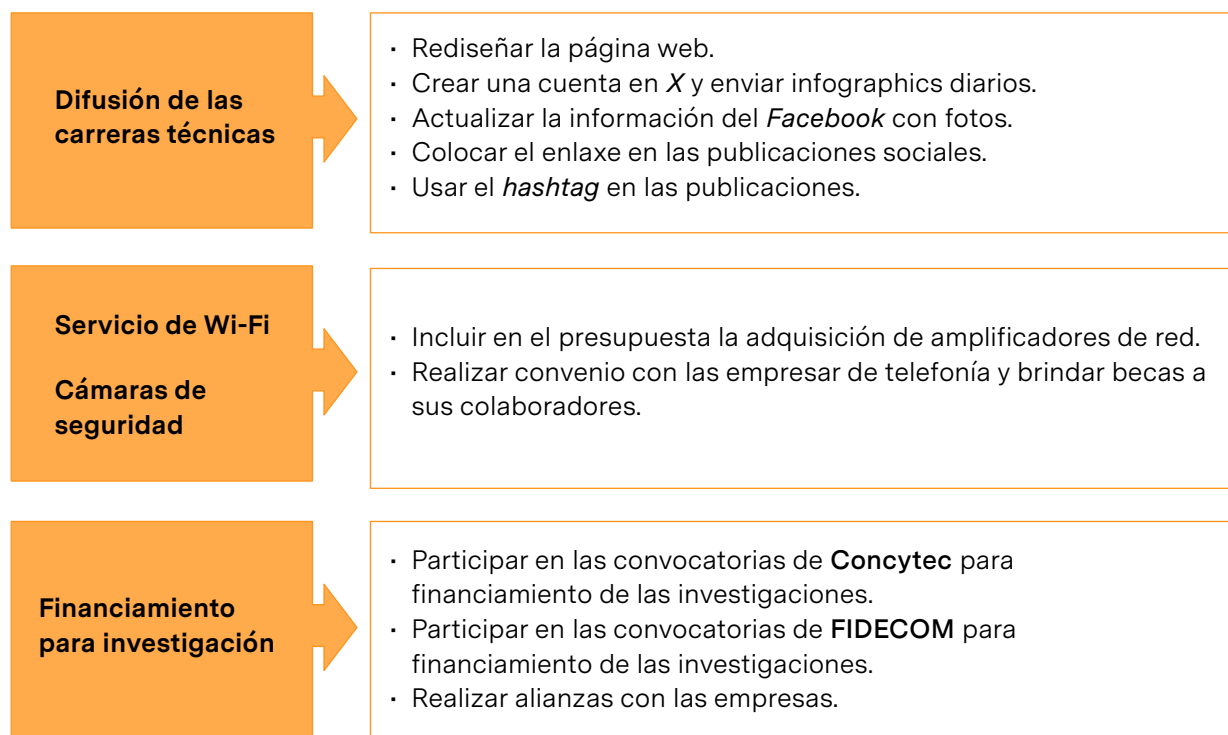
En tal sentido, el instituto debe de tomar decisiones en relación con la difusión de las carreras técnicas que ofrece el instituto. Muchas veces los directivos consideran que por ser una institución antigua los postulantes llegarán solos y no es así, por otra parte, es necesario ampliar el alcance del Wi-Fi, considerando que los jóvenes de hoy realizan la mayoría de sus operaciones con el apoyo del celular, el mismo que incluye

sus tareas. Asimismo, se debe incrementar la seguridad con el apoyo de sistemas cerrados, finalmente se debe incluir en el presupuesto el incremento del fondo para la realización de investigación docente y estudiantes.

Por lo tanto, a partir de los resultados se plantea una propuesta organizada por internet inalámbrico y cámaras (Figura 3).

Figura 3

Propuesta para mejorar la CS en un ITS



Cabe precisar que los jóvenes de hoy están conectados por periodos prolongados al internet, las páginas de su preferencia son las redes sociales, en este sentido sería propicio aprovechar y fortalecer competencias investigativas, más aún el instituto debe de acceder a base de datos de investigación abiertas como con cotización, finalmente no se puede aportar al conocimiento si se consume teorías.

El presente artículo evidenció que el instituto superior tecnológico público los recursos no están en condiciones para brindar un servicio de calidad para los estudiantes, a esto se añade que en el tiempo existe capacidad ociosa, porque, el número de estudiantes ha ido disminuyendo, básicamente porque el instituto no tiene presencia en los colegios y la comunidad, atribuyendo básicamente esta situación a la dirección y el responsable del área de marketing.

En este sentido la realidad demuestra que no se está cumpliendo a cabalidad lo sostenido por la UNESCO (2009) porque el Estado no viene

destinando presupuesto para invertir en activo fijo en las instituciones vinculadas a la educación, por otra parte, rescatando lo expuesto por Duque y Chaparro (2012) independientemente del aspecto físico, el desempeño de los docentes tiene influencia directa con la calidad de servicio, del mismo modo se concuerda con Lago, Gamoba y Montes (2014) al afirmar que la formación docente y la investigación aportan para la calidad educativa.

Finalmente, los modelos de calidad de servicio siempre tienen predominancia de algún aspecto, sin embargo en el tiempo se ha utilizado el modelo de Parasuraman et al (1993), lo que ha hecho pensar a muchos investigadores que la calidad de servicio solo se mide bajo esas cinco dimensiones, pero no siempre son aptas para las diferentes realidades y hubiera sido sesgada para el estudio, por ello se aplicó el modelo de Grönroos donde permitió ampliar la medición de la calidad de servicio, por ende se planteó una propuesta que permite mejorar el nivel de la CS.

CONCLUSIONES

Los recursos materiales o tangibles del instituto se encuentran en mal estado y no existen lo suficiente para brindar un servicio adecuado, de la misma forma el servicio de internet, Wi Fi y cámaras de seguridad no abastecen a la demanda. Respecto a la dimensión proceso se evidenció que el instituto no aplica las técnicas modernas del marketing para captar a los postulantes, a esto se añade que los docentes no cumplen a cabalidad el desarrollo de los sílabos, el uso de la tecnología es escasa, la labor tutorial no está siendo desarrollada a cabalidad, más aun siendo una institución tecnológica se ha soslayado la investigación científica, es decir los estudiantes no crean, no diseñan nuevos métodos y formas de trabajo que permitan a las empresas mejorar sus resultados. Sin embargo, se destaca el posicionamiento del instituto tanto en la sociedad como a nivel empresarial, siendo esta situación una ventaja competitiva no solo para la organización sino también para los estudiantes.

Las debilidades identificadas según la encuesta realizada se centralizan la escasa promoción de la oferta académica, el pobre nivel de internet inalámbrico, la falta de cámaras de seguridad y la falta de apoyo financiero para proyectos de investigación, en tal sentido se ha planteado una propuesta de mejora.

El ITS público debe incluir en el presupuesto anual las campañas y publicidad de las carreras técnicas, ampliar el servicio y uso de la tecnología en las actividades académicas, además de motivar a los docentes y estudiantes para realizar investigaciones.

REFERENCIAS

Albrecht, K., & Zemke, R. (1991). *Gerencia del Servicio*. Legis Editores SA.

Aldana, L., Alvares, M., Bernal, C., Diaz, M., Galindo, O., Gonzales, C., & Villegas, A. (2010). *Administración por Calidad*. Alfaomega.

Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mc Graw Hill - Segunda Edición.

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality. A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-67. <https://doi.org/10.2307/1252296>

Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10 (16), 159-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3966855>

Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios*. Diaz Santos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=149674>

Johanson, R., Tsiros, M., & Lancioni, R. (1995). Measuring Service Quality: A System Approach. *Journal of Services Marketing*, 9 (5), pp. 6-19. <https://doi.org/10.1108/08876049510100272>

Lago, D., Gamoba, A., & Montes, A. (2014). Calidad de la educación superior: un análisis de sus principales determinantes. *Saber, ciencia y Libertad*, 157-169. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/2006>

Lehtinen, J., & Lehtinen, O. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. *Helsinki: Service Management Institute*, 439-460. [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqw2orz553k1w0r45\)\)/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1040685](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqw2orz553k1w0r45))/reference/referencespapers.aspx?referenceid=1040685)

Morais, M., Santos da Silva, E., Rizatto, D., & Melleiro, M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Reflection. Rev. Esc. Enfer. USP*, 1227-1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Diaz de Santos.

Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 57-76. <https://revistas.uclave.org/index.php/compendium/article/view/64>

UNESCO. (2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. UNESCO.

Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y Servicio*. La Sabana.