

# GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE NECESIDADES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL “MICAELA BASTIDAS”

**Silvia Soledad López-Ibañez\***

silvialoiba31@hotmail.com  
orcid.org/0000-0002-5815-8906

**Universidad Nacional  
“Micaela Bastidas”**

**Jofree Haumán-Núñez\*\***

joffrehn@hotmail.com  
orcid.org/0000-0001-9315-5228

**Universidad Nacional  
“Micaela Bastidas”**

**Recibido: 10/02/2018**

**Aprobado: 06/06/2018**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito identificar la relación existente entre gestión de calidad y satisfacción de necesidades de los alumnos de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Para ello se realizó una investigación cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional. Se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra de 110 estudiantes. Los resultados indicaron la existencia de una relación estadísticamente significativa entre gestión de la calidad y satisfacción de las necesidades del estudiante, lo que evidencia que en el campo educativo el sentido de la gestión de la calidad pasa por considerar de manera particular el reconocimiento de las necesidades y expectativas de estudiantes, las demandas de los mercados laborales, la economía y la sociedad, así como los estándares de servicio y compromiso con los alumnos.

**Palabras clave:** calidad; cliente; gestión de la calidad; satisfacción de necesidades del estudiante.

## QUALITY MANAGEMENT AND SATISFACTION IN THE NATIONAL UNIVERSITY MICAELA BASTIDAS

### ABSTRACT

The purpose of this research was to identify the relationship between quality management and satisfaction of the student's needs in the professional career Administration of the National University Micaela Bastidas of Apurimac. To do this a correlational descriptive type quantitative investigation was carried out. A questionnaire instrument was used and applied to a sample of 110 students. The results indicated the existence of a statistically significant relationship between quality management and satisfaction of student's needs, which shows that in the educational field the meaning of quality management is to consider in particular the recognition of the needs and expectations of students, the demands of labor markets, the economy and society, as well as the standards of service and commitment to students.

**Key words:** quality, customer, quality management, need satisfaction of students.

---

\***Silvia Soledad López Ibañez.** Doctora en Ciencias de la Educación. Maestro en Administración. **Universidad de adscripción:** Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

\*\***Jofree Huamán Núñez.** Maestro en Matemática. **Universidad de adscripción:** Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

## Introducción

La gestión de calidad es un indicador fundamental de las posibilidades competitivas de las naciones y de su expresión en los niveles de bienestar de sus respectivas poblaciones. Ello está en relación directa con los procesos de calidad y la capacidad real de productividad de las personas, que depende, en gran medida, de la educación, la formación y la experiencia en torno a un conjunto de capacidades, habilidades y competencias a las cuales resulta indispensable hacerles un seguimiento, porque el desempeño hoy más que nunca es un asunto educativo. Digamos más, la gestión de calidad es hoy un asunto de gerencia educativa.

En tal sentido, siguiendo los planteamientos de Belamaric, Arrastía, y Cañizares (2001), la competitividad de una nación en la economía del mundo moderno y su nivel de vida, están determinados, en buena medida, por la productividad de su gente. Esta productividad depende, a su vez, de las capacidades y habilidades obtenidas a través de la educación, el entrenamiento y la capacitación. En consecuencia, las inversiones en educación, desarrollo y evaluación de destrezas se encuentran entre las más importantes para una nación. Así pues, como consecuencia de esta dinámica de competitividad una institución será exitosa en la medida que proporcione servicios acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios (López, 2017).

Ahora bien, cuando se habla de la gestión de calidad y los niveles de satisfacción asociados, puede decirse preliminarmente, que constituyen un proceso y una relación que permite discernir la naturaleza del trabajo de las organizaciones (instituciones, organismos, empresas, etc.), en procura de identificar los logros, las fortalezas, las debilidades y las amenazas de cada uno de los niveles organizativos considerados y el desempeño de las personas que cumplen funciones y detentan cargos en dichos niveles; lo que permite realizar estimaciones y obtener información valiosa en las instancias de decisión gerencial en temas sensibles y fundamentales tales como aumentos, incentivos, ascensos, transferencias, remociones, así como políticas de formación, capacitación, formación y/o adiestramiento. Todo ello con la intención de que la organización disponga de insumos para alinear al personal en razón de las necesidades y metas, así como responder a las demandas de los beneficiarios, clientes, socios y aliados de las organizaciones evaluadas.

En efecto, la situación de hoy en día ha demostrado que las instituciones educativas deben contar con un sistema de gestión de calidad bien diseñado e implementado, el cual da la garantía de los servicios ofrecidos. Esto es una gestión de la calidad que les permita diferenciarse y obtener una ventaja significativa sobre las demás instituciones.

En consecuencia, con esta investigación se pretende realizar un análisis sobre la gestión de la calidad en la prestación de servicios mediante unos indicadores que permitan medir y dar cuenta de las actividades ligadas a los procesos de prestación de servicios. En razón de ello, el problema que se pretende abordar en el presente artículo consiste en determinar cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de necesidades del estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional “Micaela Bastidas” de Apurímac.

## Algunos antecedentes

Al revisar algunos antecedentes sobre el tema de la gestión de calidad y satisfacción de las necesidades, algunos autores realizan una aproximación panorámica relevante que merece ser considerada. Así por ejemplo, Cano (1998) realiza una aproximación histórica sobre los primeros estudios de calidad en la educación; ofreciendo algunas claves para una definición de calidad, a partir de unos criterios (superación de los objetivos cuantitativos, respuesta a la demanda de la rentabilidad, adecuación a las nuevas situaciones, aumento de la competitividad, necesidad de rendir cuentas).

Por otra parte, presenta algunos elementos sobre lo que implica la evaluación de la calidad de los sistemas educativos; así como indica qué implica la evaluación de la calidad en los centros educativos; para ello se realiza una puntualización en torno a las posibilidades y limitaciones de los indicadores educativos de calidad y se presenta el modelo de calidad total, como una vía alternativa. A modo de complemento, Lepeley (2001) propone los principios y fundamentos de la gestión de calidad; asimismo, define las áreas fundamentales del modelo gestión de calidad para la educación (integración de las necesidades humanas con las demandas de la función y la organización); para finalmente ofrecer algunas claves sobre los sistemas de medición de calidad y modelos de auto-evaluación personal e institucional.

Ahora bien, de manera específica, vale la pena considerar, en primer lugar, la literatura existente sobre el tema de la calidad educativa desde modelos de gestión de calidad reconocidos internacionalmente. Por ejemplo, Yzaguirre (2005) en su estudio titulado *Calidad educativa e ISO 9001: 2000 en México* realiza una consideración sobre las posibilidades de aplicabilidad de las normas ISO 9001 en el contexto educativo, en términos de mejora de la eficacia, determinación de la pertinencia y optimización de procesos y medios. En tal sentido, ofrece un recuento del proceso de adecuación de instituciones educativas a las normas ISO en México. Para ello se realiza una definición de las normas ISO, dando cuenta de las actividades y planteamientos de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés). En esta dirección realiza un recorrido de las distintas versiones y los cambios en su estructura desde el año 1994. Adicionalmente, describe los distintos niveles que contemplan las normas ISO en torno a la documentación de un sistema de gestión de calidad. De manera específica, realiza consideraciones en temas tales como la política de calidad, los objetivos de la calidad, el manual de calidad, los procedimientos documentados, así como los registros de calidad.

No obstante, pese a las evidentes bondades y beneficios de este sistema, conviene tomar en cuenta los planteamientos de Díaz-Palacios (2013), quien en su trabajo titulado, *Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación*, llega a la conclusión de que en muchos casos es inconveniente la acomodación de los procesos empresariales a los procesos educativos, partiendo del caso del sistema Modelo Estándar de Control Interno (MECI) llevado a cabo en Colombia. Para ello, el autor realiza algunas consideraciones previas sobre el concepto de calidad educativa y se realiza un recuento

histórico. Posteriormente problematiza en torno a las implicaciones de asumir factores de calidad acomodados de la fábrica a la escuela, analizando la relación de la calidad educativa con la tendencia global del mercado, en aspectos claves tales como los resultados, la clasificación de saberes, y la educación en tanto bien de consumo. En este mismo orden de ideas, valora los sistemas de calidad empresarial adaptados a la educación. Específicamente se analiza la propuesta de calidad total y sus vinculaciones con el modelo del sistema ISO 9000 y su adaptación en el contexto educativo colombiano en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Para concluir efectivamente, señalando que existen algunas inconveniencias de la adecuación de los sistemas de gestión de calidad que merecen ser considerados.

Por último, vale la pena considerar algunas recomendaciones para la construcción de indicadores para la mejora de la gestión y la calidad educativa. En este sentido, Valenzuela, Ramírez y Alfaro (2009), en su trabajo titulado *Construcción de indicadores institucionales para la mejora de la gestión y la calidad educativa*, presentan los resultados de un proyecto de investigación educativa titulado “Modelo Sistémico de Evaluación Institucional para el mejoramiento de la calidad educativa”, el cual fue aplicado en contextos educativos de educación media-superior y superior del Estado de Guanajuato en México.

En dicha investigación, se presenta un marco teórico que sirve de base para el modelo de evaluación propuesto donde se exploran nociones, tales como gestión, toma de decisiones, información, evaluación institucional e indicadores. También, se refiere el método con la descripción de las distintas etapas que se produjeron durante el desarrollo del proyecto; la primera etapa: el diagnóstico de necesidades de evaluación institucional, que implicó el desarrollo de un marco institucional; las entrevistas con informantes claves; la aplicación de encuestas a un grupo de participantes en un seminario internacional sobre evaluación de instituciones educativas; aplicación de grupos focales. Por otra parte, se da cuenta de la etapa 2: propuesta y validación de un modelo de evaluación institucional, que consideró un diseño y validación del modelo de evaluación institucional, así como la transferencia del modelo, a través de procesos de formación de evaluadores, así como la difusión de resultados (Valenzuela, Ramírez y Alfaro, 2011). Adicionalmente, se muestran los resultados donde se hace una descripción del modelo propuesto, dando cuenta del objeto por evaluar, el propósito, los alcances y limitaciones, las premisas, componentes, así como la validación del modelo. Finalmente, se formulan unas conclusiones donde se da cuenta de las lecciones aprendidas y se reflexiona sobre la trascendencia del modelo propuesto.

### **Hacia una definición de la calidad educativa**

La calidad de un bien o servicio se refleja a partir de la conformidad que un cliente tenga de este, en atención a sus propios requerimientos (Crosby, como se citó en Ortega, 1983). Por tanto, está relacionada con la percepción individual. Por su parte, Feigenbaum (1994) considera que la calidad permite, a cualquier organización, desarrollar e implementar de manera exitosa los programas administrativos y de ingeniería, de allí que sea un factor principal. Finalmente, siguiendo las pautas propuestas por ISO 9001 (Sampaio, Saraiva y Guimarães, 2009), para asegurar la

---

calidad en cualquier actividad es necesario que se lleve a cabo una planificación, control y mejora de esta.

En tal sentido, se puede decir que para brindar calidad se debe planificar, monitorear y estar en permanente mejora en la calidad. Ello resulta más que elocuente en el ámbito educativo, donde como propone Juran (1990), la gestión de la calidad no es otra cosa que el desarrollo de productos y procesos para satisfacer las necesidades de los clientes. De allí que la relación entre la calidad y la satisfacción no solo se establece en términos estadísticos sino fácticos, ya que estas constituyen un binomio correlativo de lo que significa la gestión educativa.

Ahora bien, siguiendo los planteamientos de Lepeley (2001) “la calidad es el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio” (p. 14). Esto es que tiene una relación directa con satisfacción de las necesidades o el gusto de aquellos que crean una demanda de un producto bien sea como consumidores, usuarios y/o clientes.

Vale decir que ello implica un proceso de gestión integral que considere todas las etapas y procesos involucrados para producir un producto o servicio, tales como el diseño, la planificación y ejecución. Por tanto, aunque lo primero que venga a la mente cuando se habla de calidad es un producto o un servicio, hay que tener una perspectiva más amplia en la que se considere que el producto es el resultado de un proceso de elaboración llevado a cabo por distintas personas, en distintos momentos con diferente esfuerzo, empeño, responsabilidad y dedicación en razón de las características del proceso productivo.

Así pues, la calidad es el resultado de un proceso desarrollado por personas para satisfacer las necesidades o deseos de otras personas. En definitiva, la calidad es la “totalidad de características de una organización relacionada con la aptitud de satisfacer necesidades de usuarios, consumidores o clientes de sus productos o servicios.” (Lepeley, 2001, p. 14).

### **Un modelo de gestión de calidad educativa como referencia**

De manera general, la gestión de calidad puede concebirse como un sistema que usan las organizaciones con fines administrativos para garantizar que las cosas se hagan bien. Ello, evidentemente, implica que exista una integridad de parte de las personas involucradas en el proceso productivo, así como un liderazgo consistente y efectivo para que todos los esfuerzos estén orientados a cumplir la misión de la organización, la cual entre sus aspectos esenciales debe contemplar la satisfacción de necesidades de los usuarios, los consumidores o los clientes.

De forma específica, el modelo de gestión de calidad educativa que se asume en el presente artículo, sigue los planteamientos de Lepeley (2001) y se encuentra fundamentado en tres perspectivas distintas y complementarias: la teoría Y de McGregor (1960), la jerarquía de necesidades humanas de Maslow (1943) y la integración de las necesidades de las personas con las demandas de la función y la organización de Deming (1994) y Berry (1992). Cabe destacar que dicho modelo tiene

un marco de referencia para evaluar la calidad educativa de manera total desde lo personal e institucional. Para ello el análisis se concentra en aspectos claves tales como el liderazgo, la atención a los clientes, el desarrollo de las personas en la organización, planificación estratégica, sistemas de información y análisis, calidad en los procesos de apoyo y relación externa, integración, competitividad y medio ambiente.

### **Hacia una caracterización del cliente**

El concepto de cliente es fundamental en el modelo de gestión de calidad y surge de considerar la situación cuando una persona paga por tener acceso, adquirir, comprar o consumir un producto o un servicio, inmediatamente obtiene un derecho a recibir la calidad esperada de manera anticipada. En consecuencia, un cliente es una persona que tiene una necesidad (Lepeley, 2001). En efecto, el cliente es alguien que adquiere un producto o un servicio para satisfacer una necesidad. Ellos son los responsables de que exista demanda ya que no si no hubiera gusto o necesidades de cierto tipo de personas por ciertos productos o servicios, no sería necesaria la existencia de organizaciones especializadas en satisfacerlos.

No obstante, la noción de cliente en el ámbito educativo es relativamente nueva y solo resulta aceptada en el ámbito de la educación privada donde el cliente paga por un servicio educativo. Sin embargo, en todas las instituciones educativas debería considerarse que los alumnos son clientes directos, porque estos también necesitan servicios. Quizás ello se deba a que tradicionalmente la educación en tanto bien público no representaba un costo directo para los estudiantes y o los padres y su sentido como actividad productiva quedaba desdibujada.

En todo caso, los alumnos en tanto clientes tienen un papel protagónico en la implementación de procesos y programas educativos, ya que dichos procesos y programas deben estar en función de satisfacer sus necesidades y demandas de los estudiantes, de manera tal que las instituciones educativas sean capaces de convertir la información y conocimientos impartidos por los docentes en verdaderamente en algo relevante para asumir y resolver los problemas de la vida (Lepeley, 2001).

### **Indicadores de la satisfacción de necesidades de los alumnos**

La satisfacción de necesidades de los alumnos como clientes directos de la educación es uno de los principios que constituye el modelo de gestión de calidad propuesto en el presente artículo. Ahora bien, para caracterizarlo es importante dar cuenta de los indicadores que lo definen o lo caracterizan, ya que ello permite medir, evaluar y comparar a través del tiempo su comportamiento, grado de avance y posición relativa. En esta dirección vale considerar lo siguiente:

1. **Reconocimiento de las necesidades y expectativas de alumnos y alumnas:** implica describir cómo la institución determina las expectativas y preferencias de largo plazo de los alumnos que asisten a la institución, así como de aquellos que intenta atraer. Adicionalmente, es necesario que una vez obtenida dicha información la institución la utilice para entender y anticipar las necesidades de los alumnos y aumentar la capacidad de crear un clima propicio para facilitar el aprendizaje. Por

otra parte, vale también considerar de qué manera los estudiantes hacen uso de los servicios ofrecidos por la institución para facilitar el proceso de participación. Todo ello parte de una premisa fundamental: si la institución responde a las necesidades y expectativas del alumno, haciendo valer y respetando los derechos de cliente y consumidor al adquirir un servicio o un producto. En otras palabras, si las necesidades y expectativas de los alumnos son el elemento más importante para diseñar las clases y servicios educativos que ofrece la institución.

2. **Demandas de los mercados laborales, la economía y la sociedad:** refieren considerar a estos actores en tanto clientes indirectos, en el sentido que juegan un papel importante como soporte, contexto y escenario de las acciones futuras de los estudiantes que están tanto en formación como en condición de egresados. En tal sentido, es importante determinar las acciones y métodos que utiliza la institución para acercarse a los padres de los alumnos y hacerlos participar en actividades de la institución y educación de sus hijos. Por otra parte, vale la pena considerar qué acciones y métodos utiliza la institución para articular actividades educativas con las necesidades de la estrategia de desarrollo económico en la comunidad. Ello se traduce en aspectos claves, tales como qué relación hay entre el currículo, las actividades académicas y las actividades extraacadémicas. Complementariamente, es importante indicar qué acciones y métodos utiliza la institución para asumir las necesidades de la comunidad y los proyectos de desarrollo comunitario. Además, conviene revisar si existe alguna estrategia o acción que permita vincular a la institución con el mundo internacional y de qué manera ello se traduce en un beneficio para los clientes involucrados. En definitiva, lo importante de atender las demandas de los mercados laborales, la economía y la sociedad, es determinar si existe un contacto permanente con organizaciones y fuentes externas de la institución con el propósito de estar actualizados y desarrollar un contexto apropiado para el desarrollo de las competencias que los estudiantes requerirán a futuro.
3. **Estándares de servicio y compromiso con los alumnos:** permiten indicar de qué manera la institución identifica las necesidades de los alumnos que egresan y que tengan que buscar trabajo. Se comienza reflexionando sobre el modo como la institución los capacita y forma, de tal manera que puedan enfrentar con confianza los nuevos desafíos del mundo laboral. En efecto, resulta necesario que se identifiquen las acciones concretas requeridas para que se facilite la transición de los alumnos a las fuentes de trabajo. Ello pasa por determinar en qué forma prepara la institución a los alumnos para asumir las demandas y necesidades de la economía local, nacional e internacional en procura de que existan oportunidades reales de trabajo, así como de qué manera la institución los prepara para asumir y densificar su participación en calidad de ciudadanos responsables. Cabe destacar que para llevar a cabo tales tareas es preciso que la institución conozca realmente quiénes son sus alumnos y cuáles son sus características, así como cuáles fueron y son los motivos de los estudiantes para haber escogido dicha institución. Por otra parte, tomando en cuenta los retos profesionales y cívicos de los estudiantes a egresar resulta indispensable que se sopesen cuáles son las alternativas educativas que ofrece la institución. Todo ello visto desde la perspectiva de si tales alternativas son comparativamente de mejor calidad que la educación ofrecida por instituciones y organizaciones que prestan el mismo servicio.

4. **Sistema de medición:** implica identificar si existen y son aplicados instrumentos de medición en la evaluación de la satisfacción de necesidades de los alumnos. En efecto, es indispensable que las instituciones utilicen un sistema efectivo para promover, evaluar y reconocer el mérito de calidad de servicio de algún modo cuando la institución ofrece un servicio de excelencia de los alumnos. Ello pasa por evaluar regularmente el grado de satisfacción de los alumnos, a partir de las conversaciones que pueden ser colectivas y personales, la aplicación de encuestas, la puesta en práctica de grupos de discusión, así como una política de puertas abiertas que permita una participación activa. Por otra parte, también permite medir y rastrear en la medida de lo posible el futuro de los alumnos después que terminan los estudios en la institución de manera que se pueda mantener el contacto y conocer y darle seguimiento a los éxitos y logros de los egresados.

### Metodología y procedimientos

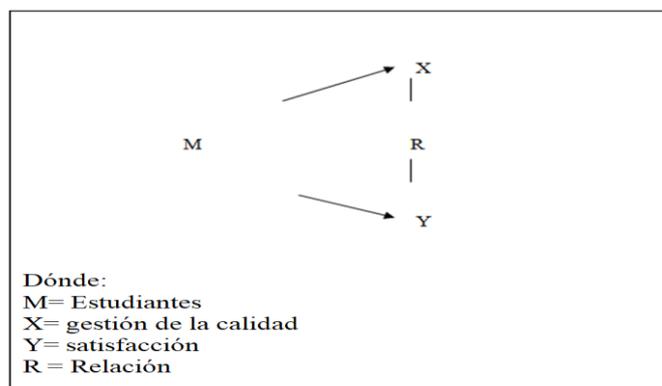
La investigación fue de tipo cuantitativo, en tanto que usó la recolección de datos para probar la hipótesis formulada. Para ello se consideró la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer patrones de comportamiento y probar teorías, tal como lo señalan Hernández y Fernández (2006). El diseño de la investigación comportó diversos elementos que conviene explicitar:

- En razón de su tendencia: fue una investigación *cuantitativa*, debido al modo como fueron abordadas y tratadas las variables de estudio.
- En razón de su orientación: fue una investigación *aplicada*, debido a que estuvo orientada a procurar soluciones de problemas prácticos, relacionados con la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios.
- En razón del tiempo de ocurrencia: fue un *estudio retrospectivo*, ya que se dio el registro de los datos en el pasado en relación con las dos variables consideradas.
- En razón del periodo y secuencia de la investigación: fue un *estudio transversal* porque solo se hizo una sola medición en el periodo de la investigación.
- En razón del análisis y alcance de los resultados: fue *descriptivo-correlacional*.

A la luz de lo anterior, la investigación presentada en este artículo es descriptiva y correlacional, porque estuvo dirigida a ver cómo fue o cómo se manifestaron determinados fenómenos, procurando medirlos para determinar si existe relación entre dos o más variables.

Sobre estos tipos de estudio Hernández y Fernández (2006, p. 210), señalan que “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar, y los estudios correlacionales

miden cada variable presuntamente relacionada y después miden y analizan la correlación”. La muestra se determinó a partir de un diseño descriptivo-correlacional, según el siguiente esquema de la Figura 1.



**Figura 1. Diseño de investigación**

La población de estudio estuvo constituida por 110 estudiantes de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Perú. Cabe destacar que la muestra se determinó a partir de un diseño en el que están involucradas dos variables:

- 1) Variable independiente (X). Gestión de calidad de la Universidad Nacional Micaela Bastidas.
- 2) Variable dependiente (Y). Satisfacción de necesidades del estudiante de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas.

En tal sentido, en las Tablas 1 y 2 se realiza una presentación de las dimensiones e indicadores relacionados con dichas variables.

**Tabla 1. Dimensiones e indicadores de la variable independiente (X): gestión de calidad**

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Gestión de Calidad:</b> es el conjunto integral de principios, fundamentos y actividades necesarias para crear, planificar, realizar, evaluar y mejorar la gestión de una institución a través de mejoramiento continuo de liderazgo, satisfacción de necesidades de clientes externos, desarrollo de las personas en la organización, uso de la información, optimización de los procesos de apoyo, articulación de la institución con otras organizaciones, la economía, sociedad y preocupación por el medio ambiente	Personal	I.1. Liderazgo I.2. Desarrollo de personas en la organización I.3. Uso de la información I.4. Optimización de procesos de apoyo I.5. Articulación de la institución con otras organizaciones I.6. Preocupación por el medio ambiente
	Institucional	

**Tabla 2. Dimensiones e indicadores de la variable dependiente (Y): Satisfacción de necesidades**

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Satisfacción de necesidades del estudiante:</b> es el resultado de un proceso productivo, mediante el cual se transforman los recursos e insumos en productos y servicios de manera que el estudiante en calidad de cliente haga un uso o aprovechamiento de aquello que le ofrece la institución educativa en función de su necesidad, gusto y/o preferencia	I. Personal	I.1. Reconocimiento de las necesidades y expectativas de los alumnos
	II. Institucional	II.1. Demandas de los mercados laborales, la economía y la sociedad
		II.2. Estándares de servicio y compromiso con los alumnos
		II.3. Sistema de medición

La técnica utilizada fue la encuesta con el cuestionario como instrumento. El objetivo de este fue recoger información de ambas variables; para ello se elaboraron diferentes niveles de preguntas dirigidas a toda la población estudiantil de la carrera profesional de Administración.

Como el propósito de esta investigación fue identificar la relación existente entre gestión de calidad y satisfacción de necesidades del cliente directo de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, se partió de la hipótesis de que existe una relación significativa entre la variable gestión de calidad y satisfacción de necesidades del estudiante (cliente directo) de la carrera profesional de Administración de la UNAMBA. Adicionalmente, y de manera complementaria, se formularon 3 pruebas de hipótesis específicas que se enuncian en la Tabla 3.

**Tabla 3. Lista de pruebas de hipótesis específica**

Nº	Enunciado de pruebas de hipótesis específica
1	Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y el reconocimiento de las necesidades y expectativas de los alumnos.
2	Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y las demandas de los mercados laborales, la economía y la sociedad.
3	Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y los estándares de servicio y compromiso con los alumnos.

Finalmente, a cada uno de los instrumentos se le determinó la confiabilidad y validez, también se siguió un proceso de tabulación, graficación y presentación de resultados en forma electrónica, a través del paquete estadístico SPSS V.22 y el Stata V.13.

Por otra parte, es importante señalar que la presentación de los resultados se hizo de manera recodificada en aras de una mayor economía explicativa, en consecuencia solo se ofreció una totalización que reflejó, de manera general, los datos de las dos variables involucradas en el estudio.

## Resultados, análisis e interpretación

Luego de la aplicación de los cuestionarios a la muestra objeto de la presente investigación y procesada la información obtenida (calificación y baremación), se procedió a analizar la información, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial, lo que permitió realizar las mediciones y comparaciones necesarias para el presente artículo, y cuyos resultados se presentan a continuación:

### Sobre la gestión de calidad

En primer lugar, los resultados señalan que el 42,7% de los estudiantes considera inadecuada la gestión de la calidad; el 21,8% de los estudiantes que esta es media o regular y el 35,5% que es adecuada (ver Tabla 4).

**Tabla 4. Frecuencia de la gestión de la calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Inadecuado (36 – 59)</b>	47	42,7	42,7
<b>Medio o regular (59 – 82)</b>	24	21,8	64,5
<b>Adecuado (82 – 105)</b>	39	35,5	100,0
<b>Total</b>	110	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de estudio

De acuerdo con los resultados encontrados podemos decir que la mayoría de los estudiantes considera inadecuada la gestión de la calidad en relación con los indicadores personales e institucionales (ver Gráfico 1).



**Gráfico 1. Calidad de la gestión de la calidad**

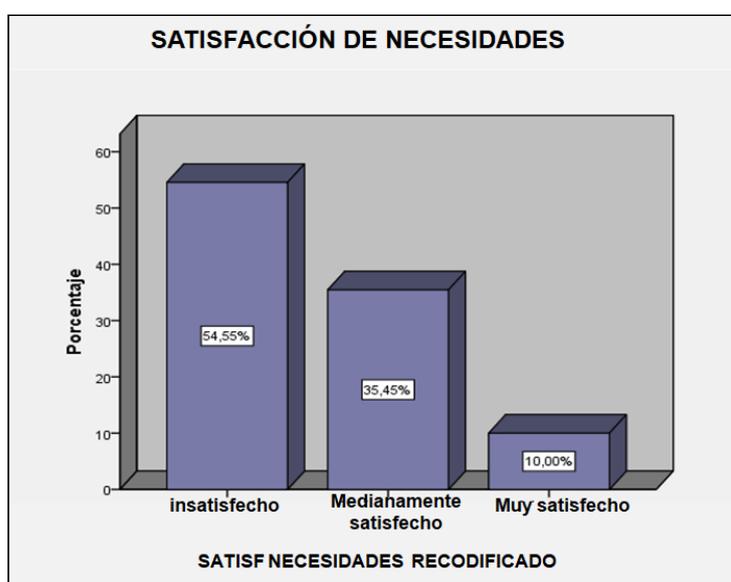
### Sobre la satisfacción de necesidades del estudiante

De acuerdo con los resultados obtenidos el 54,5% de los estudiantes manifestó que se sienten insatisfechos en sus necesidades como estudiantes, el 35,5% que se siente medianamente satisfecho y solo el 10% afirma que se siente muy satisfecho (ver Tabla 5).

**Tabla 5. Frecuencia de la satisfacción de necesidades del estudiante**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Insatisfecho (36 – 59)</b>	60	54,5	54,5
<b>Medianamente satisfecho (59 – 82)</b>	39	35,5	90,0
<b>Muy satisfecho (82 – 105)</b>	11	10,0	100,0
<b>Total</b>	110	100,0	

En tal sentido, se puede decir que la mayoría de los estudiantes no se sienten satisfechos en sus necesidades como estudiantes tomando en cuenta todos los indicadores (ver Gráfico 2).



**Gráfico 2. Satisfacción de necesidades**

Retomando lo propuesto en la investigación, se pueden extraer las siguientes reflexiones:

1. Las puntuaciones halladas a nivel de la variable gestión de la calidad se han ubicado predominantemente en un nivel inadecuado con un 42,7%, lo cual queda confirmado con las respuestas de los sujetos encuestados. Aquí encontramos una coincidencia importante en relación con los hallazgos encontrados por Méndez y Avella (2009), quien en su trabajo de investigación titulado: *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa*, manifiestan que en dicha empresa, en una situación inicial, solo se presentó un cumplimiento del 29% de la norma, lo que implicaba la falta de estándares claros, que permitieran satisfacer plenamente las necesidades del cliente, haciendo clara la necesidad de la adopción de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

2. Las puntuaciones halladas a nivel de la variable satisfacción del usuario se han ubicado predominantemente en un nivel de insatisfacción con un 54,5%, lo cual queda confirmado con las respuestas de los sujetos encuestados. Aquí encontramos diferencias importantes en relación con los hallazgos encontrados por Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), quienes en su trabajo de investigación titulado *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca* manifiestan que el nivel de satisfacción se sitúa, considerando la media aritmética, en niveles de 3,12, lo que es superior a la medición central. Esto representa un ligero nivel de satisfacción, pero que genera muchas áreas de oportunidad para mejorar este indicador.

En todo caso, los resultados obtenidos mediante la prueba no paramétrica rho de Spearman a un nivel de significancia del 0,05 y siendo el valor de significancia igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ), nos permite evidenciar que la gestión de la calidad se encuentra relacionada significativamente con la satisfacción del usuario ( $\rho = 0,898$ ), resultado que nos indica que para el presente trabajo de investigación el 80% de la satisfacción del usuario es explicada por la gestión de la calidad.

## Conclusiones

Los análisis estadísticos realizados demuestran que:

- a) Los resultados hallados entre las variables gestión de la calidad y el reconocimiento de las necesidades y expectativas de los alumnos, nos indican que el valor de significancia es  $p=0,000$ , como este valor es menor a 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos evidencian que existe relación significativa entre las variables gestión de la calidad y el reconocimiento de las necesidades y expectativas de los alumnos con un valor de correlación  $\rho=0,910$ .
- b) Los resultados hallados entre las variables gestión de la calidad y las demandas de los mercados laborales, la economía y la sociedad, nos indican que el valor de significancia es  $p=0,000$ , como este valor es menor a 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos evidencian que existe relación significativa entre las variables gestión de la calidad y las demandas de los mercados laborales, la economía y la sociedad con un valor de correlación  $\rho=0,748$ .
- c) Los resultados hallados entre las variables gestión de la calidad y los estándares de servicio y compromiso con los alumnos, nos indican que el valor de significancia es  $p=0,000$  como este valor es menor a 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos evidencian que existe relación significativa entre las variables gestión de la calidad y los estándares de servicio y compromiso con los alumnos con un valor de correlación  $\rho=0,740$ .

En general, de acuerdo con los resultados hallados entre las variables gestión de la calidad y la satisfacción del usuario, se evidencia que el valor de significancia es  $p=0,000$ , como este valor es menor a  $0,05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, los resultados estadísticos evidencian que existe relación significativa entre las variables gestión de la calidad y la satisfacción de necesidades del estudiante con un valor de correlación  $\rho=0,898$ .

### **Implicaciones pedagógicas**

Si se ha demostrado que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción de necesidades del estudiante, puede inferirse que la calidad educativa, resulta crucial para los principales involucrados (estudiantes y docentes), quienes deben asumir de manera positiva y práctica los procesos personales, grupales y sociales de la gestión educativa. En efecto, ofrecer claves que permitan mejorar la gestión de calidad es una vía particularmente válida para que exista un sistema eficaz de educación, formación, desempeño y evaluación como uno de los elementos para alcanzar apropiados niveles de competitividad, pues una gestión inadecuada de la calidad educativa puede desencadenar en un desempeño deficiente de las funciones, con las secuelas inherentes de insatisfacción laboral, bajos niveles de competitividad, y, evidentemente, la baja calidad de los resultados formativos, que se refleja de manera dramática en las prácticas docentes de la educación universitaria.

El sentido de la gestión de la calidad educativa es el de comprobar y mejorar la eficiencia del aprendizaje. De esto se deduce que es un proceso permanente de control de calidad con la idea de mejorar el producto. Son sus principales actores (docente y estudiante) quienes irán validando dicha calidad, la mejor manera de hacerlo es a partir del rol que debe cumplir cada uno de ellos. Un ejemplo claro se evidencia cuando los estudiantes están aprendiendo. Es precisamente en ese momento cuando el docente debe actuar como mediador, con el fin de verificar la calidad del producto que se está generando (Chiavenato, 1999). Por tal razón, el perfil del docente debe estar vinculado a la realidad del contexto en que actúa.

Sin embargo, la calidad de la actividad docente se correlaciona con su formación y las actitudes, es decir, con su nivel de preparación. De tal modo que si el docente es un profesional bien formado y orientado hacia la gente, le gusta su profesión y su actitud hacia los participantes del curso es positiva, podrá realizar su trabajo con altos niveles de excelencia.

El estudio reflejó que actualmente no existe una valoración positiva entre la gestión de calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Lo que evidencia la importancia del presente trabajo de investigación ya que existe la necesidad no solo de visibilizar la relación significativa en términos estadísticos sino que también se muestra la necesidad de detectar oportunidades de mejoras e implantación de los correctivos pertinentes de manera oportuna, en los procesos de enseñanza y aprendizaje, viéndose beneficiados tanto docentes como estudiantes e institución.

Además, el mayor interés en la gestión de calidad puede ofrecer luces sobre alternativas válidas y factibles de cómo alinear la efectividad docente con las decisiones

en materia de remuneración, motivación, desempeño y premiación; así mismo la obtención de herramientas para el área de investigación y la mejora de la calidad académica, el rendimiento, elevar el nivel docente, corregir fallas y la satisfacción de los alumnos.

Finalmente, vale decir que si la gran mayoría de los alumnos encuestados evalúan la gestión de desempeño como regular, ello deja en evidencia una urgente necesidad de mejora en este sentido. Quizás posteriores estudios puedan indagar más en el asunto.

## Referencias

- Álvarez., J., Chaparro, E. y Reyes P., D. E. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5124134.pdf>
- Belamaric, R., Arrastía, F. y Cañizares, R. (2001). *Perfeccionamiento empresarial: realidades y retos*. La Habana: Juan Carlos Martínez Coll.
- Berry, T. (1992). *Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total*. Bogotá: McGrawHill.
- Cano G., E. (1998). *Evaluación de la calidad educativa*. Madrid: La Muralla. Recuperado de [http://www.terras.edu.ar/biblioteca/12/ECPI\\_Cano\\_3\\_Unidad\\_1.pdf](http://www.terras.edu.ar/biblioteca/12/ECPI_Cano_3_Unidad_1.pdf)
- Chiavenato, I. (1999). *Entrenamiento y desarrollo de personal. Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Díaz-Palacios, J.A. (2013). Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. *Tendencias pedagógicas*, 21, 177-194. Recuperado de <https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/2032/2140>
- Deming, E. (1994). *The new economic for industry, government and education*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology-Center for Advanced Engineering Study.
- Feigenbaum, A. (1994). *Control total de la Calidad*. Ciudad de México: Continental.
- Hernández S., R. y Fernández C., C. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Ciudad de México: Mc-Graw-Hill.
- Juran, J. (1990). *Planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- McGregor, D. (1960). *The human side of the enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Méndez, J. y Avella A., N. (2009). *Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa* (trabajo de grado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Lepeley, M.T. (2001). *Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.

- López I., S.S. (2017). *Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el año 2017* (tesis). Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1690/TD%20%20CE%201655%20L1%20-%20Lopez%20Iba%C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortega, J. (1983). *Calidad total en educación*. Material mimeografiado. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Sampaio, P., Saraiva, P. y Guimarães, A. (2009). ISSO 9001 certification research: questions, answers and approaches. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(1), 38-58.
- Valenzuela G., J.R., Ramírez M., M.S. y Alfaro R., J.A. (2011). Cultura de evaluación en instituciones educativas. Comprensión de indicadores, competencias y valores subyacentes. *Perfiles educativos*, 33(131), 42-63. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-26982011000100004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000100004)
- Valenzuela, J.R., Ramírez, M.S. y Alfaro, J.A. (2009). Construcción de indicadores institucionales para la mejora de la gestión y la calidad educativa. *RIEE. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*. Recuperado de <https://revistas.uam.es/index.php/riee/article/view/4558/4991>
- Yzaguirre Peralta, L.E. (2005). Calidad educativa e ISO 9001: 2000 en México. *REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 3(1), 421-431. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130141>