

Calidad Percibida del Servicio Educativo de los Capítulos de Enfermedad Diarreica Aguda y Crecimiento y Desarrollo de la Rotación de Pediatría Comunitaria 2011

Perceived Quality of Educational Service in Acute Diarrheal Disease and Growth and Development of Community Pediatric Rotation 2011

Manuel Hernán Izaguirre Sotomayor¹, Luis Américo Reátegui Guzmán²

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la calidad de servicio educativo en la asignatura de enfermedad diarreica aguda y crecimiento y desarrollo de la rotación de Pediatría Comunitaria desde la perspectiva del estudiante. **Materiales y métodos:** El estudio fue transversal, descriptivo, de diseño cuantitativo. La muestra estuvo integrada por estudiantes de los capítulos enfermedad diarreica aguda y crecimiento y desarrollo. El instrumento utilizado fue el SERVQUAL modificado. Las dimensiones consideradas fueron clases, profesores, instalaciones, vida social, personal administrativo, información, comunicación con la universidad, situación financiera y entorno institucional, estimándose la satisfacción global y la satisfacción media. La técnica utilizada fue la encuesta cara a cara aplicada antes y después de recibir el servicio. Los datos se procesaron en el software SPSS versión 15 y se determinaron proporciones y medias de satisfacción.

Resultados: El nivel de satisfacción global de los alumnos encuestados respecto al servicio educativo fue de 63% para satisfacción y de 34% de insatisfacción. En las dimensiones profesores, vida social, personal administrativo, información y situación financiera se observó que la mayoría de alumnos se encuentran satisfechos con la importancia que se le da al servicio educativo. En las dimensiones clases, instalaciones, comunicación con la universidad y entorno institucional, la mayoría de alumnos presentó una insatisfacción severa-moderada. La mayoría de los alumnos encuestados se encontraron satisfechos con su permanencia en el país después de finalizar sus estudios. Los atributos a los cuales los alumnos les dieron mayor importancia fueron calidad de las clases y capacidad de los profesores por la enseñanza.

Conclusiones: La mayoría de los alumnos encuestados se encontraron satisfechos con el servicio educativo, con la elección de la rotación, con el funcionamiento de la rotación y con su permanencia en la rotación.

Palabras clave: Calidad de servicio. Dimensiones de la calidad. ServQual.

SUMMARY

Objective: To evaluate the quality of educational service in the sharp diarrhea illness subject and growth and development of the Community Pediatrics rotation from the student perspective.

Methods: The study was cross-sectional, descriptive, quantitative design. The sample was composed of students of the subject of acute diarrheal disease and growth and development. The instrument used was the modified SERVQUAL. The dimensions considered were classes, teachers, facilities, social, administrative, information, communication with the

university, financial and institutional environment, estimating overall satisfaction and satisfaction average. The survey technique was applied face to face before and after receiving the service. The data were processed using SPSS software version 15 and determined proportions and means of satisfaction.

Results: The global satisfaction level of the polled students about to the educational service was 63% for satisfaction, and 34% for dissatisfaction. In the professors, social life, administrative workers, information and financial situation dimensions it

1 Doctor en Educación. Profesor Principal, Departamento de Pediatría, Facultad de Medicina San Fernando, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Correo electrónico: manuel.izaguirre@gmail.com

2 Maestro en Salud Pública. Profesor Asociado, Departamento de Pediatría, Facultad de Medicina San Fernando, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Correo electrónico: reategui.asesores.salud@peru.com

Recibido: 14 de Febrero del 2013

Aceptado: 30 de setiembre del 2103

was observed that the majority of students were found satisfied with the importance that is given to the educational service. In the classes, installations, university communication and institutional environment dimensions, the majority of students presented a severe-moderate dissatisfaction. The attributes to which the students gave greater importance were to classes quality and to the professors teaching capacity.

Conclusions: The majority of the polled students were found satisfied with the educational service, the rotation election, the operation of the rotation and with their continuance in the rotation.

Key Words: Quality of Service, Dimensions of quality, ServQual.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la calidad del servicio educativo en los temas enfermedad diarreica aguda y crecimiento y desarrollo en la rotación de Pediatría Comunitaria en el 6° año de estudios de medicina de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos desde la perspectiva del estudiante que contribuya a la comprensión de las percepciones de los estudiantes de la calidad del servicio en el sector de la educación superior. Por lo tanto, la presente investigación intenta poner a disposición de las autoridades universitaria una herramienta que les permita medir y gestionar la calidad del servicio percibido por sus estudiantes.

El mundo globalizado de hoy, demanda a las instituciones educativas, productos y servicios de calidad que otorguen beneficios a los estudiantes, en el contexto de una cultura de la calidad total, como estrategia fundamental para dar respuesta a los estudiantes que demandan cada vez más calidad, menor precio, menor tiempo de respuesta y respeto al paciente. Hoy, la excelencia de servicio es el arma estratégica clave para toda organización dedicada a la prestación de servicios educativos, dado que es el gran diferenciador de la oferta al atraer y mantener la atención del estudiante.

En algunos países se han implementado sistemas de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2000⁽¹⁾, que exige el cumplimiento de una serie de criterios, incluyendo el monitoreo de la satisfacción del cliente, la evaluación de la información relativa a las percepciones del estudiante y al cumplimiento de las demandas del estudiante (ISO 9001:2000), donde la percepción de la calidad del servicio educativo por parte del estudiante es un elemento más de sus estándares exigidos.

Asimismo, la calidad del servicio educativo que las universidades brindan a los estudiantes es el factor determinante del éxito de las mismas. Sin embargo los estudios referidos a la calidad percibida del servicio educativo en la Universidad Nacional de San Marcos en general y de la rotación de Pediatría Comunitaria en particular son inexistentes.

Las universidades en su afán por ser competitivos en el sector de la educación superior están siendo obligadas a considerar la calidad percibida de los servicios educativos prestados desde la perspectiva de los estudiantes. Más aún cuando el foco principal fue la calidad del producto académico y no la calidad del servicio percibido de la educación superior^{(2) (3) (4)}.

Ahora bien, medir la calidad de un bien manufacturado es muy diferente que medir la calidad de los servicios educativos que las universidades brindan a los estudiantes toda vez que son intangibles además de ser influenciada por las funciones de servicios múltiples que contribuyen a la percepción de la calidad en general, y no pueden ser completamente inspeccionados antes de ser consumidos⁽⁵⁾.

Por otro lado, al ser la calidad del servicio un concepto multifacético y no haber un consenso claro en la literatura sobre el número de dimensiones y atributos así como sobre su interrelación, según Hill⁽⁶⁾ deberían incluirse la centralidad del cliente, la relación entre sus expectativas y percepciones de la prestación del servicio, y la importancia que los clientes atribuyen a las diferentes dimensiones y atributos del servicio.

Las investigaciones publicados sobre la calidad de servicio de la educación superior universitaria se ha concentrado en el contenido del curso y su entrega, pero debido a la alta competitividad del sector en el contexto de un mundo globalizado ha obligado a las universidades a enfocarse en la calidad de los servicios que ofrecen⁽³⁾. Varios investigadores han tratado adaptar o mejorar el modelo SERVQUAL ampliamente reconocido al ámbito de la educación superior universitaria con diferentes niveles de éxito^{(7) (8) (9) (10)}.

Por último, Torres, E. & Araya, L.⁽¹¹⁾ construyeron una escala de medición de la calidad del servicio de las universidades contextualizadas a la realidad chilena como herramienta que les permitía medir y gestionar la calidad percibida del servicio. Mansejón, Martínez & Pérez,⁽¹²⁾ analizaron las

percepciones que tuvieron los estudiantes sobre distintos atributos de la calidad de la enseñanza que recibieron en los centros de educación secundaria españoles, encontrando diferencias estadísticamente significativas en la percepción de la calidad de los centros públicos y privados.

Algunos investigadores ⁽¹³⁾ precisan haber desarrollado, evaluado y aplicado una escala de medida de la calidad de servicio en el ámbito universitario a partir de las percepciones de estudiantes, demostrando resultados satisfactorios tanto en lo que se refiere a la fiabilidad como a la validez. Así mismo, se identificaron cinco dimensiones distintas comprobándose que cada una de ellas tenía efecto positivo y significativo sobre la calidad global de la enseñanza. Otras investigaciones ⁽¹⁴⁾ abordaron el estudio de la medición de la calidad del servicio universitario en la Universidad de Málaga, utilizando el modelo ServQual.

Investigadores venezolanos ⁽¹⁵⁾ publicaron una experiencia en la educación superior de su país basándose en el modelo ServQual determinando una alta consistencia interna y pertinencia de la aplicación del Análisis de Factores dándole validez y fiabilidad. Caetano, ⁽¹⁶⁾ investigó los factores de calidad del servicio aplicados a la enseñanza superior de marketing en instituciones públicas y privadas adaptando el modelo ServQual para el ámbito en el que se desarrolla la enseñanza superior de Marketing. Moreno ⁽¹⁷⁾ diseñó el SoftPerf basándose en el modelo ServPerf ⁽¹⁸⁾, para la medición de la calidad percibida, el mejoramiento y control de los servicios.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue transversal, descriptivo, de diseño cuantitativo. La muestra estuvo conformada por la totalidad de estudiantes de la asignatura de enfermedad diarreica aguda y crecimiento y desarrollo de la rotación de Pediatría Comunitaria entre los meses de Enero a Diciembre del 2011. Las unidades de análisis estuvieron conformadas por los estudiantes de la asignatura de enfermedad diarreica aguda y crecimiento y desarrollo de la rotación de Pediatría Comunitaria entre los meses de Enero a Diciembre del 2011.

Al no haberse utilizado métodos invasivos que pongan en peligro la salud física y mental de los estudiantes no existieron problemas éticos en este aspecto. Sin embargo se respetó los principios éticos aceptados por la sociedad y los estipulados

por el Comité de Ética de la universidad, así como la propiedad intelectual. La identidad de los estudiantes fue reemplazada por códigos al procesar y reportar los resultados.

El instrumento que se utilizó fue el SERVQUAL modificado, el cual ha sido ampliamente empleado para la evaluación de la calidad de los servicios en el Perú y el mundo. Las dimensiones de la calidad consideradas para el estudio fueron: clases, profesores, instalaciones, vida social, personal administrativo, información, comunicación con la universidad, situación financiera y entorno institucional. Cada dimensión de la calidad estuvo conformada por atributos.

Para valorar la calidad percibida se tomaron en cuenta la satisfacción global basado en la distribución de los encuestados según los niveles de la calidad (satisfacción amplia, satisfacción, insatisfacción leve-moderada y insatisfacción severa) y la satisfacción media basado en el promedio de las puntuaciones asignados a cada atributo conformante de cada dimensión de la calidad.

La interpretación de las diferencias entre expectativas y percepciones (grado de satisfacción de los usuarios) se realizó considerando los siguientes parámetros:

- Satisfacción amplia (-4 a -1)
- Satisfacción (0)
- Insatisfacción leve/moderada (1 a 2)
- Insatisfacción severa (3 a 4)

Los parámetros empleados estuvieron basados en los establecidos por Parasuraman y colaboradores y posteriormente adaptados por diversos autores para la encuesta SERVQUAL modificada.

La técnica utilizada fue la encuesta directa cara a cara. El instrumento utilizado para el recojo de los datos fue aplicado por un encuestador ajeno al servicio y capacitado en el manejo y procedimiento de su aplicación. El instrumento SERVQUAL fue aplicado en dos momentos; la primera parte de la encuesta: datos generales y preguntas de expectativas, se aplicó antes de que el usuario reciba los servicios educativos y la segunda parte después de recibir el servicio.

Los datos obtenidos se ingresaron en Microsoft Office Excell 2000 y tabulados mediante software SPSS versión 15. Finalmente se realizó el análisis descriptivo de todas las variables, a través de la determinación de proporciones de las variables sociodemográficas y medias de satisfacción de expectativas y percepciones.

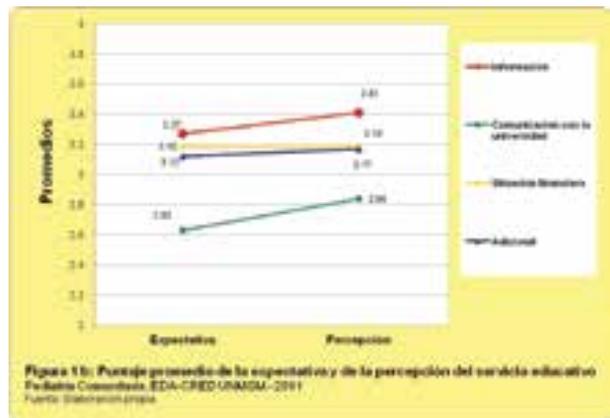
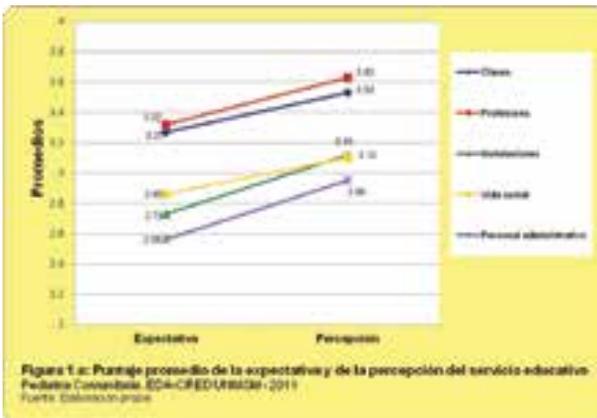
En la ejecución de la investigación no se presentaron limitaciones importantes al desarrollo del estudio, salvo las inasistencias de los alumnos a uno de las dos intervenciones, lo que determinó la exclusión del estudio de varios estudiantes.

RESULTADOS

Los datos socio demográficos revelaron que los alumnos encuestados de la asignatura de enfermedad diarreica aguda y de crecimiento y desarrollo de la rotación de Pediatría Comunitaria fueron mayoritariamente varones, con edades comprendidas entre 21 a 25 años y la mayoría procedían de Lima. La media de la satisfacción amplia del servicio educativo en el dictado de los temas EDA-CRED fue para las dimensiones instalaciones y personal administrativo, correspondiéndole a ambas dimensiones una satisfacción media de -0.39.

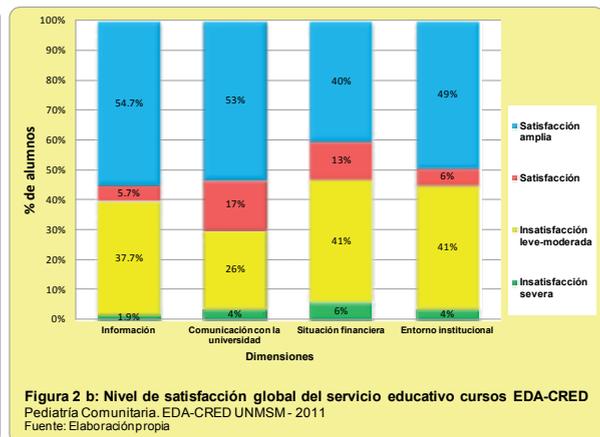
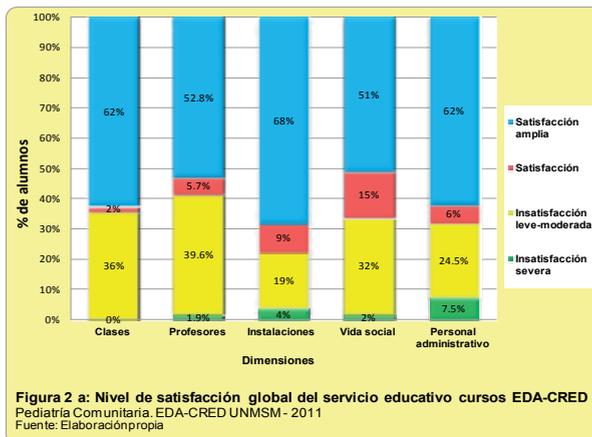
La satisfacción media más alta para los atributos de las dimensiones de la calidad educativa fue para las dimensiones instalaciones para el atributo disponibilidad de instalaciones de deportes y para la dimensión personal administrativo para el atributo buena voluntad del Departamento para apoyar iniciativas de los estudiantes correspondiéndole a ambos una satisfacción media de -0.55 y para el valor medio positivo en la dimensión situación financiera le correspondió para el atributo honorarios de matrícula en la universidad correspondiéndole una satisfacción media de 0.11.

Las dimensiones que le siguieron fueron la dimensión clase para el atributo número de alumnos por aula y la dimensión instalaciones para el atributo disponibilidad de sitios tranquilos para estudiar, correspondiéndole para ambos una satisfacción media de -0.49. (Figura 1a y Figura 1b)



El nivel de satisfacción global de los alumnos respecto al servicio educativo en general fue de 64% y de 36% para insatisfacción.

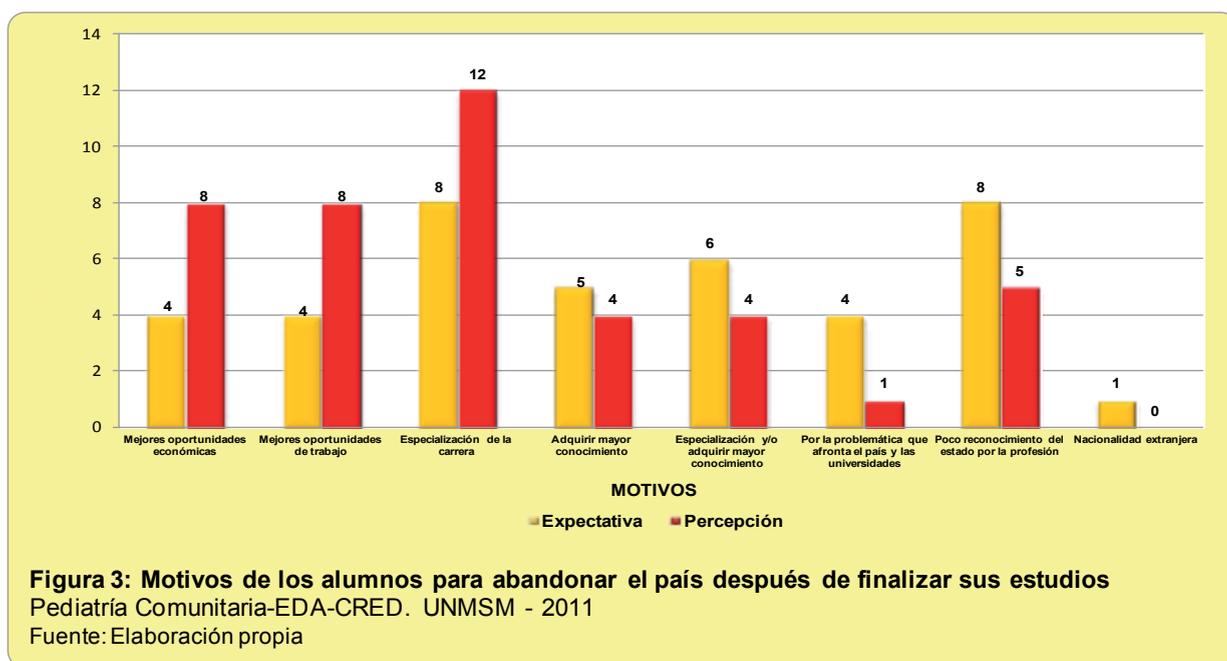
Mientras que el nivel de satisfacción global de los alumnos respecto al servicio educativo para la dimensión clases, profesores, instalaciones y vida social fue de 62%, 52.8%, 68% y 51%. En cuanto a la dimensión personal administrativo, información, comunicación con la universidad, situación financiera y entorno institucional fue de 62%, 54.7%, 53%, 40% y 49% respectivamente. (Figura 2a y Figura 2b)



La investigación también reveló que el 40% de los alumnos se encontraron satisfechos de su permanencia en la rotación. Mientras que el 24% presentaron insatisfacción.

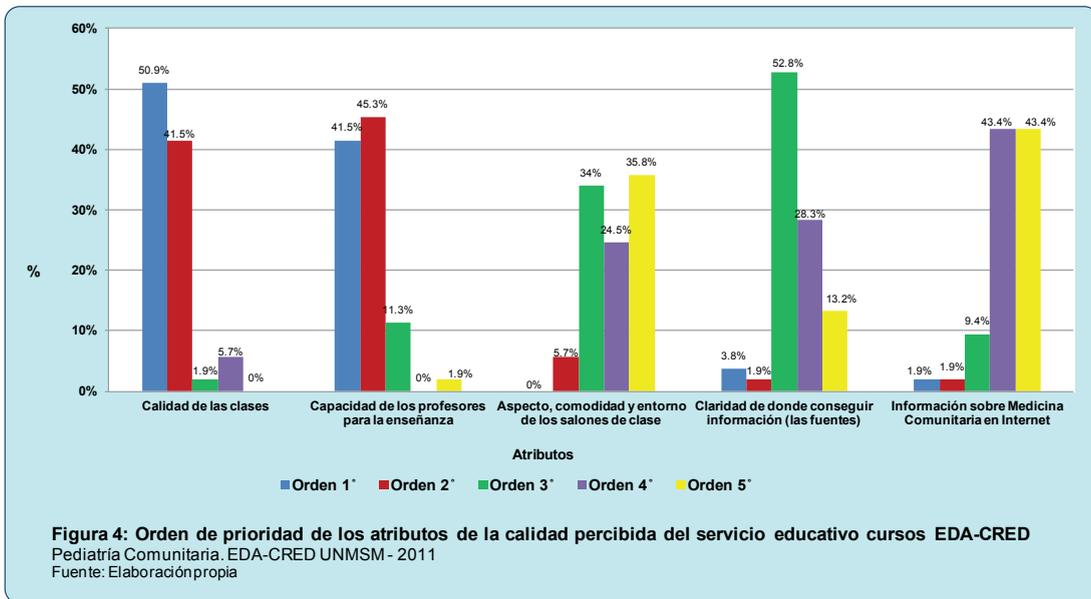
En cuanto al nivel de satisfacción global de los alumnos con su elección de la asignatura de enfermedad diarreica aguda y crecimiento y desarrollo la investigación evidenció que fue de 45%. Mientras que el 30% presentaron insatisfacción. Con relación al funcionamiento de la asignatura se pudo comprobar que el 40% se encontraron satisfechos y el 19% insatisfechos.

Con referencia al deseo de quedarse en el país al finalizar sus estudios el 40% de los alumnos manifestaron que no lo harían y definitivamente no deseaban quedarse en el país al finalizar sus estudios. En referencia a los motivos por los que los alumnos quieren dejar el país al finalizar sus estudios fueron *especialización de la carrera, poco reconocimiento del estado por la profesión seguido de mejores oportunidades económicas y mejores oportunidades de trabajo*. (Figura 3)



En lo referente al nivel de satisfacción de los alumnos de su permanencia en el país después de finalizar sus estudios el 55% se encontraron satisfechos y el 46% insatisfechos. Por otro lado, el estudio reveló que el 76% se encontraron satisfechos y el 24% insatisfechos con la situación financiera durante su permanencia en la universidad.

En lo referente al orden de prioridad que los alumnos le dan a los atributos de la calidad percibida por el servicio educativo la investigación evidenció que el atributo *calidad de las clases* es el atributo al cual el 50,9% de los alumnos le dieron la prioridad 1° y el 41,5% le dieron la prioridad 2°. Mientras que a la capacidad de los profesores para la enseñanza el 41.5% le asignaron la prioridad 1° y el 45.3% le dieron la prioridad 2°. (Figura 4)



DISCUSIÓN

Gracias a la diferencia de los promedios de los puntajes de las expectativas y de las percepciones de los alumnos por el servicio educativo durante el dictado de los temas enfermedad diarreicas aguda y crecimiento y desarrollo, en cada una de las dimensiones de la calidad percibida fue posible obtener la satisfacción media, que cuando son valores negativos, representan satisfacción por el servicio educativo brindado. Se puede ver que en la dimensión clases, el nivel de la calidad percibida del servicio fue de satisfacción, hecho que se explicaría por la selección y la capacitación del profesorado.

De igual manera sucede en las dimensiones profesores, instalaciones, vida social, personal administrativo, información, comunicación con la universidad y entorno institucional. Sólo en el caso de la dimensión situación financiera el promedio obtenido en la percepción de los alumnos se mantiene igual al promedio obtenido en la expectativa de los alumnos. En general se puede ver que en casi todas las dimensiones, las expectativas de los alumnos respecto al servicio educativo que se brinda, fueron superadas por la institución. Lo cual se refleja en los promedios de satisfacción obtenidos, los cuales son favorables, porque son negativos.

Para los dos tercios de los alumnos el nivel de satisfacción global respecto al servicio educativo fue de satisfacción amplia y satisfacción y para un tercio fue de insatisfacción. Mientras que en todas las dimensiones de la calidad percibida se

observó que la mayoría de alumnos (superan el 50%) se encontraron satisfechos y satisfechos ampliamente, con el servicio educativo. Así también se pudo ver que los porcentajes en el nivel insatisfacción severa son mínimos (no superaron el 8%).

Se pudo ver que el puntaje promedio (3.27) de la expectativa de los alumnos, acerca de la importancia que tiene el servicio que se brinda en clases, es menor al puntaje promedio (3.53) de la percepción de los alumnos acerca de la importancia que se le da a este servicio. Así también, sucede en las dimensiones profesores, instalaciones, vida social, personal administrativo, información, comunicación con la universidad, situación financiera y entorno institucional.

Si bien las diferencias entre los promedios de expectativa y percepción, son en algunos casos mínimas, se observa que la percepción que tienen los alumnos respecto a la importancia que la institución da al servicio educativo, supera sus expectativas. Lo cual se refleja en los promedios de satisfacción, que tienden a ser menores a cero (negativos) en todos los casos expresando satisfacción. Recordemos que el resultado respecto a los promedios de satisfacción media por el servicio educativo fue favorable a la institución, lo cual está en relación al resultado respecto a la satisfacción media por la importancia que se le da al servicio educativo que se brinda.

Por tanto, los niveles de insatisfacción encontrados se explicaría por las posibles causas que pudieron intervenir en la percepción de los alumnos, por ejemplo, amerita preguntarse si existe una buena difusión a la comunidad universitaria, de las acciones que la universidad realiza con el fin de brindar un servicio educativo de calidad, aspecto que en el presente trabajo no se tomó en cuenta.

En las dimensiones profesores, vida social, personal administrativo, información y situación financiera se observó que la mayoría de alumnos (superan el 50%) se encuentran satisfechos y satisfechos ampliamente con la importancia que se le da al servicio educativo. Es importante mencionar también que en cada una de las dimensiones, no figura porcentaje de alumnos con insatisfacción severa.

Por tanto la mayoría (más del 70%) de los alumnos se encontraron satisfechos y ampliamente satisfechos con el servicio educativo y con su permanencia en la rotación. Así mismo la mayoría (más del 60%) de los alumnos se encontraron satisfechos y/o ampliamente satisfechos con la elección de la rotación, como la mayoría (más del 80%) de los alumnos se encontraron satisfechos y ampliamente satisfechos del funcionamiento de la rotación.

En lo referente al orden de prioridad que los alumnos de la asignatura de enfermedad diarreica aguda y crecimiento y desarrollo de la rotación de Pediatría Comunitaria, le dan a los atributos de la calidad percibida por el servicio educativo la investigación evidenció que el atributo calidad de las clases es el atributo al cual más del 90% de los alumnos, le dieron una prioridad de 1° a 2°, como al atributo capacidad de los profesores para la enseñanza más del 80% se asignó una prioridad de 1° a 2°.

Finalmente, los atributos a los cuales los alumnos les dieron mayor importancia fueron calidad de las clases y capacidad de los profesores por la enseñanza, mientras que los atributos claridad de donde conseguir información e información sobre Pediatría Comunitaria en Internet, fueron los que tuvieron menor relevancia para los alumnos. Toda vez que se tendría que dar importancia en la selección de los docentes tanto a su calidad profesional como a su calidad pedagógica, dado que la calidad de las clases está fuertemente vinculada a la capacidad pedagógica del docente para transmitir sus conocimientos y experiencia en el tema de la clase que imparte.

CONCLUSIONES

La calidad del servicio educativo en el desarrollo de los temas y para todos los atributos estudiados fue satisfactoria, sin embargo el porcentaje de estudiantes insatisfechos obliga a la mejora constante del servicio educativo. Finalmente los atributos a los cuales los alumnos les dieron mayor importancia fueron calidad de las clases y capacidad de los profesores por la enseñanza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ISO 9001:2008 Quality management systems – requirements, Standards Australia/Standards New Zealand. Obtenida en: <https://infostore.saiglobal.com/store/PreviewDoc.aspx?...03-06-11>.
2. O'Neill M, Wright C, Fitz, F. Quality evaluation in on-line service environments: an application of the importance-performance measurement technique. *Managing Service Quality* 2001; 11(6):402-17.
3. O'Neill M. The role of perception in disconfirmation models of service quality. *Measuring Business Excellence* 2000; 4(2):46-59.
4. O'Neill M. The influence of time on student perceptions of service quality. The need for longitudinal measures. *Journal of Educational Administration* 2003; 41(3):310-24.
5. Didomenico E, Bonnici J. Assessing service quality within the educational environment. *Education* 1996; 116(3): 353-59.
6. Hill F. Managing service quality in higher education: The role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education* 1995; 3(3):10-21.
7. Anderson E. High tech v. high touch: a case study of TQM implementation in higher education. *Managing Service Quality* 1995; 5(2):48-56.
8. Anderson E, Zwelling L. Measuring service quality at the University of Texas M.D. Anderson Cancer Center. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 1996; 9(7):9-22.
9. Soutar G, McNeil M. Measuring service quality in a tertiary institution. *Journal of Educational Administration* 1996; 34(1):72-82.
10. Pariseau S, McDaniel J. Assessing service quality in schools of business. *International Journal of Quality and Reliability Management* 1997; 14(3):204-18.
11. Torres E, Araya L. Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una aplicación al contexto chileno. *Revista de Ciencias Sociales* 2010; XVI (1). Recuperado de <http://www.revistas.luz.edu.ve>
12. Mancebón-Torrubia M, Martínez-Caraballo N, Pérez-Ximénez D. Un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de la enseñanza secundaria. Obtenida de <http://works.bepress.com> 25-06-11.
13. Capelleras J, Veciana M. Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. Universidad Autónoma de Barcelona 2001. Obtenido de <http://www.recercat.net> 16-06-11.
14. García-Mestanza J, Díaz-Muñoz R. Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad de servicio. *EsicMarket* 2008; 130:57-97. Obtenido de <http://www.esic.es> 10-06-11.
15. Maneiro N, Mejías A, Romero M, Zerpa J. Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana. *EDUCERE* 2008; pp. 797 – 804. Investigación arbitrada. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela. Obtenido de <http://redalyc.uaemex.mx> 10-06-11.
16. Caetano G. Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad. Memoria para optar el grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid 2003. Obtenido de www.ucm.es 16-06-11.
17. Moreno M. Procedimiento para la medición de la calidad percibida, mejoramiento y control de los servicios de DESOFT S.A. Montaña, J., Ramírez, E. & Ramírez, H. Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios. *Revista Colombiana de Marketing* 2010. Recuperado de <http://semanatecnologica.fordes.co.cu> 16-06-11.
18. Cronin J, Taylor S. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing* 1992; 56:55-68.