

CALIDAD PERCIBIDA Y CALIDAD ESPERADA POR LOS ESTUDIANTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS EMBLEMÁTICAS DE HUAMANGA - AYACUCHO.

PERCEIVED QUALITY AND EXPECTED QUALITY BY STUDENTS OF THE PRESTIGIOUS EDUCATIONAL INSTITUTIONS OF HUAMANGA-AYACUCHO

Mg. Víctor Hugo Pillaca Valdez*

RESUMEN

El propósito de esta investigación es estudiar la relación existente entre la calidad percibida y la calidad esperada desde las percepciones de los estudiantes en cuatro instituciones educativas de Huamanga, Ayacucho.

Se realizó un análisis descriptivo correlacional y comparativo de medias con la finalidad de determinar, primero, si existía relación entre las variables. En segundo lugar, verificar si se producían diferencias significativas entre las mismas.

El análisis correlacional nos permitió identificar procesos o patrones existentes en el mundo de las percepciones con respecto a la relación entre las variables; así como el análisis de diferencia de medias nos proporcionó evidencias de la evaluación general de la calidad del servicio educativo que se brinda en dichas instituciones.

El estudio fue realizado a dos niveles: el general, considerando las cuatro instituciones educativas como grupo y el desagregado, por cada institución educativa.

La muestra estuvo conformada por 339 estudiantes, correspondientes a cuatro instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Huamanga, Ayacucho.

Los instrumentos de medición de las variables calidad percibida y calidad esperada, presentan una fuerte confiabilidad y cada uno de sus ítems muestra una alta consistencia interna. Descriptivamente, los resultados muestran que, para el 54% de los estudiantes encuestados, la calidad percibida es menor o igual que la media y para el 46% la calidad percibida es alta o muy alta. Respecto a la calidad esperada, el 27.2% espera una calidad baja o media, mientras que el 72.8% espera que sea alta o muy alta. En otras palabras, más de la mitad percibe una calidad baja o igual a la media y casi tres cuartas partes esperan una mejor calidad de la que están recibiendo.

Por otro lado, en la evaluación de la calidad general del servicio (calidad percibida menos calidad esperada) se encuentra que para el 71% de estudiantes, la calidad es deficiente, ya que no llegan a percibirla como esperan, mientras que para el 29% la calidad es buena o excelente porque obtienen una calidad igual o que excede lo esperado.

Desde el punto vista inferencial, se demuestra que existe una

correlación moderada, positiva y significativa entre las variables calidad percibida y esperada. Sin embargo, al analizar dividiendo al grupo en valoraciones de la calidad percibida sobre y bajo la media, se encuentra que no existe correlación significativa entre las dos variables en el caso de estudiantes que valoran por debajo de la media. Por otro lado, existe correlación positiva y significativa en el grupo de los alumnos que valoran por sobre la media. Este dato tiene enormes implicancias para los procesos de mejoramiento de la calidad.

La diferencia de medias entre las variables es altamente significativa y con mayor valor hacia lo esperado que a lo percibido. Esto implica que la calidad del servicio educativo es significativamente deficiente.

ABSTRACT

The purpose of this investigation was to study the relationship between perceived quality and expected quality of student's perceptions from four educational institutions of Huamanga, Ayacucho.

Correlational descriptive analyses and comparison of means were applied with the aim to determine if there was any relationship or any significant differences between the variables.

Correlational analyses allowed identifying the processes or patterns in the world of perceptions about the relationship between variables and analysis of mean difference provided us with evidence of the overall

assessment of the quality of education that is offered in these educational institutions. The study was conducted at two levels: the studies of a general nature which considered the four educational institutions and the disaggregated study on each educational institution.

The sample consisted of 339 students, corresponding to four emblematic educational institutions of Huamanga, Ayacucho.

The perceived quality and expected quality variables measuring instruments have a strong reliability and each of its items shows high internal consistency. Descriptively, the results show that for the 54% of students surveyed, the perceived quality is less than or equal to the average, and for the 46% perceived quality is high or higher than the expected quality, the perceptions of the 27.2% of students about quality service received is from low to medium, while the 72.8% expected to be high or very high. In other words, more than half students perceived a lower quality or equal to the average and almost three-quarters expect a better quality than the one they are receiving.

On the other hand, the evaluation of the overall quality of service (perceived quality minus expected quality) shows that for the 71% of students, the quality is deficient because they don't get to perceive the quality they expect, while for the 29% the quality is good or excellent because they get an equal quality or exceed expectations.

From the inferential point of view, it

shows there's a moderate correlation, positive and significant relationship between perceived and expected quality variables. However, the analysis by dividing the group in perceived quality variable ratings above and below the average shows that there's no significant correlation between the two variables in the case of students who value below average. Instead, there's a positive and significant correlation in the group of students who value above average. This fact has enormous implications for the processes of quality improvement.

The mean difference among the variables is highly significant and greater value to the expected than the perceived. This implies that the educational service quality is significantly deficient.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la educación se ha convertido en uno de los principales temas de interés para todo el país. Ya que toda institución o profesional responsable no pueden dejar de involucrarse con esta.

Es conocida por todos la pobre calidad de nuestra educación, inclusive cuando la comparamos con las de otros países. Las pruebas internacionales nos ubican en los últimos lugares permanentemente.

Frente a esa realidad, las personas involucradas con este asunto entienden que hay que tomar las medidas necesarias para mejorar calidad de educativa que reciben los

estudiantes.

Por ello, este trabajo realizado en las instituciones educativas emblemáticas de la ciudad de Huamanga – Ayacucho, busca contribuir al mejoramiento de la calidad educativa mediante el estudio de la calidad desde el punto de vista de las percepciones de los propios estudiantes.

Si bien la preocupación por la calidad ha llevado a acciones de gobierno nacional, de los gobiernos locales, autoridades educativas y docentes en general; todas han sido implementadas sin conocer cómo perciben la calidad los estudiantes.

Reconociendo que la participación del estudiante es muy importante en su propio proceso formativo y en consonancia con el enfoque teórico que atribuye al cliente la última palabra sobre la calidad del servicio que recibe, este estudio busca analizar la calidad desde la perspectiva del estudiante. Por ello, se investiga sobre la calidad que están recibiendo, la calidad que esperan recibir y la valoración general de la calidad que les brinda la institución educativa en el que se están educando.

Investigar sobre la calidad percibida y esperada serán las bases que permitirán medir o determinar la calidad del servicio de las instituciones emblemáticas de Huamanga. Al mismo tiempo, ese análisis servirá como sustento empírico y teórico para tomar decisiones y realizar intervenciones conducentes a lograr mejoras

sustanciales en la calidad educativa.

MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque de investigación es el cuantitativo. La investigación es de tipo aplicada. El método científico utilizado será el analítico descriptivo, considerando que es una descripción de los hechos observados, así como la aplicación de análisis, síntesis y métodos estadísticos. Estableciéndose la relación entre las variables ("Metodología de la investigación: la tesis profesional" de Luis Daniel Huamán Asillo, UNSA, 2001).

Diseño de la Investigación

El diseño del proyecto es no experimental, del tipo transversal y descriptivo correlacional.

El esquema de este tipo de investigación es: Donde:

M: Es la muestra de estudio.

X: Observación de la gestión pedagógica del docente.

Y: Observación del aprendizaje de matemática.

r: Relación a establecer entre las variable X y la variable Y.

Instrumentos de la Investigación

Para la variable calidad percibida, se adaptó el cuestionario SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988), el cual está conformado por cinco indicadores:

- Indicador 1: elementos tangibles, con 4 ítems.

- Indicador 2: fiabilidad, con 5 ítems.

- Indicador 3: calidad de respuesta, con 3 ítems.

- Indicador 4: seguridad, con 4 ítems.

- Indicador 5: empatía, con 5 ítems.

Cada ítem es valorado según la siguiente escala:

- 1 = Totalmente en desacuerdo.
- 2 = En desacuerdo.
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 4 = De acuerdo.
- 5 = Totalmente de acuerdo.

Los rangos y categorías de valoración son:

Cuadro 01: Rango y Categoría

PUNTAJE CALIDAD ESPERADA	
Rango	Categoría
121.0 - 99.5	Muy Alta
99.0 - 77.5	Alta
77.0 - 55.5	Media
55.0 - 33.5	Baja
33.0 - 11.5	Muy Baja

Fuente: Elaboración propia

Habiendo definido la calidad del servicio educativo como la diferencia entre la calidad percibida y esperada se determina la siguiente puntuación como criterio para evaluarla:

Cuadro 02: Puntajes y categorías de la calidad del servicio educativo (calidad percibida - calidad esperada)

PUNTAJE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO		
Rango	Categoría	Descripción
≥ 1	Excelente	Se ha excedido lo esperado
= 0	Buena	Se ha proporcionado lo esperado
≤ -1	Deficiente	Se ha proporcionado menos de lo esperado

Fuente: Elaboración propia

Técnica

La técnica de recolección de datos para las variables calidad percibida y calidad esperada fueron un cuestionario de 22 preguntas para cada uno. Se utilizó el programa estadístico SPSS 16 para conocer la confiabilidad de los instrumentos.

RESULTADOS

Resultados generales de la calidad percibida

Cuadro 03: Resultados Generales de los niveles y frecuencia de la Calidad Percibida.

	Frecuencia	Porcentaje	P. Acumulado
Muy Baja	0	0%	0%
Baja	13	4%	4%
Media	171	50%	54%
Alta	145	43%	97%
Muy Alta	10	3%	100%
Total	339	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 01: Distribución general de la Calidad Percibida*

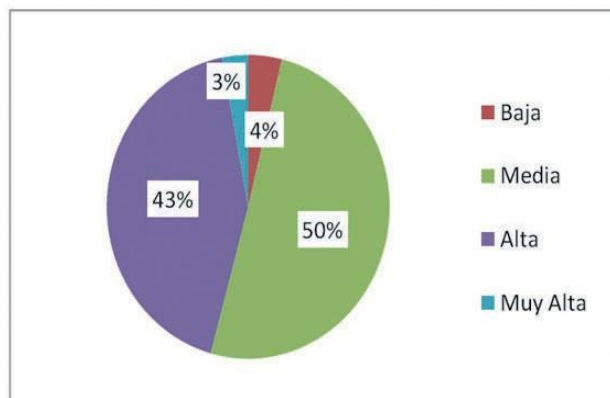


Gráfico 02: Distribución general de la Calidad Esperada*

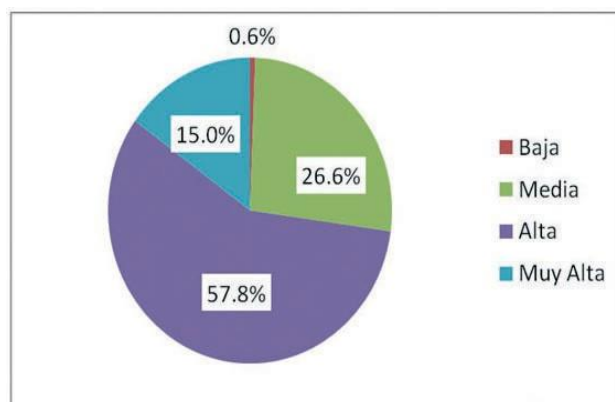
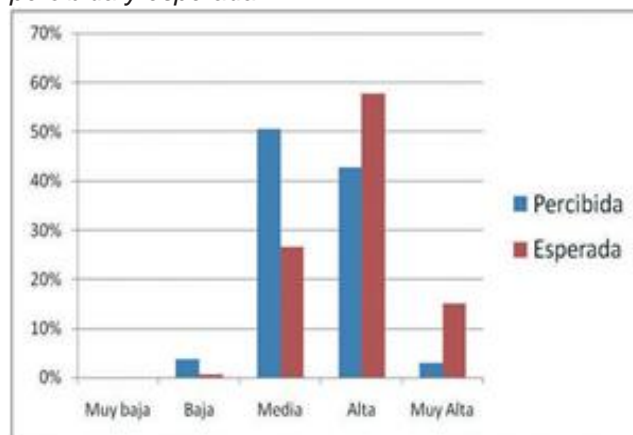


Gráfico 03: Comparativo de la calidad percibida y esperada*



* Fuente: Elaboración propia

Se evidencia dos grandes grupos de comportamiento bien diferenciados. Mientras las calificaciones sean iguales o menores a la media, los percibidos son mayores a los esperados. Al revés, cuando las calificaciones son mayores a la media, los esperados son mayores que los percibidos.

La gente que valora bajo tiende a esperar menos, lo que podría implicar que para ellos la calidad que están recibiendo ya está excediendo sus expectativas. Es como que están muy satisfechos por lo que ya están recibiendo o consideran que ya no deben recibir algo mejor.

Se puede pensar que si se interviene mejorando la calidad percibida, este grupo estaría a la espera de una menor calidad, a pesar de los esfuerzos puestos en las mejoras. Es un comportamiento contradictorio para procesos de mejoramientos de la calidad.

En el caso de los que evalúan alto o muy alto, las intervenciones de mejoramiento de la calidad, impulsarían también mayores niveles de calidad esperada. Es decir, cada mejora se asociaría positivamente con una mejor calidad esperada, de tal manera que se actuaría en un contexto de círculo virtuoso de mejora continua de la calidad.

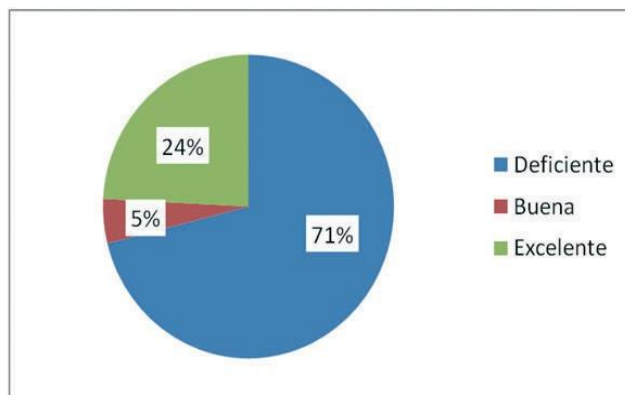
Resultados generales de la calidad del servicio educativo

Cuadro 04: Niveles y frecuencia de la Calidad del Servicio Educativo (calidad percibida menos calidad esperada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado
Deficiente	241	71%	71%
Buena	16	5%	76%
Excelente	82	24%	100%
Total	339	100%	

Solo el 29% califica como buena y excelente la calidad del servicio de las instituciones educativas y el 71% las califica de deficiente. Es decir, un poco más del doble de estudiantes consideran que la calidad es deficiente porque no logra proporcionarles lo que esperan de ella.

Gráfico 04: Distribución de la Calidad del Servicio Educativo (calidad percibida menos calidad esperada)*



*Fuente: Elaboración propia

altamente significativa.

CONCLUSIÓN

1. Los instrumentos de medición de las variables calidad percibida y calidad esperada, presentan una fuerte confiabilidad y cada uno de sus ítems muestra alta consistencia interna.

2. El 71% de estudiantes califica como deficiente la calidad del servicio educativo. Ello es así porque si bien valoran muy positivamente a su institución educativa, en promedio, también esperan que la calidad sea mucho mejor.

3. Es importante tener en cuenta que se han identificado tres tipos de patrones de conducta de las instituciones educativas: a) donde se valora bien alto pero se espera más alto aún, b) donde se valora bajo y se espera sólo un poco más y c) donde se valora alto y se espera algo mejor.

4. El coeficiente de correlación de calidad percibida y esperada es positiva, moderada y altamente significativa. Siendo su valor apropiado para procesos de mejoramiento de la calidad.

5. Los coeficientes de correlación de los indicadores son también positivos y altamente significativos todos. Variando de moderado a bajo.

6. La evaluación de la calidad del servicio como deficiente es

BIBLIOGRAFÍAS RELEVANTES

1. Álen, M y Rodríguez, L. (2004). "Evaluación de la calidad percibida por los clientes de establecimientos termales a través del análisis de sus expectativas y percepciones". Universidad de Vigo. España.

2. Bigné, J.E.; Moliner, M.A.; Vallet, T.M. y Sánchez, J. (1997), "Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos", Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, 1 (1), 33-53.

3. Calabuit Moreno, F. (2006), Tesis: "La calidad percibida en los servicios náuticos de la Generalitat Valencia". Universidad de Valencia. España.

4. Casanueva, C.; Peribáñez, R. y Rufino, J.E. (1997), "Calidad percibida por el alumno en el servicio docente universitario: Desarrollo de una escala de medida", en M. Ruiz (ed.), XI Congreso Nacional AEDEM, Lleida, 2, 27-34.

5. Cristobal , E. (2002), Tesis: "Conceptualización de la calidad de servicio al cliente percibida en el comercio electrónico. Evaluación y aplicación en el establecimiento virtual". Universidad de Lleida. España.

6. Flavián-Blanco, C. y Lozano-Velázquez, F. J. (2005), "Relación

entre orientación al mercado y resultados en el sistema público de educación”, *Revista Asturiana de Economía*, 32, 69-93.

7. García , E. (2005), “La utilización de los principios de calidad total en el mejoramiento de la calidad escolar”. *Revista Educación en Valores*. Año 2. Vol. 2

Nro. 4. Valencia.

8. Gonzalo, C. (2003), Tesis: “Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de la calidad”. Universidad Complutense de Madrid.

9. Mancebón, M.J. y Pérez-Ximénez, D. (2007), “Conciertos educativos y selección académica y social del alumnado”, *Hacienda Pública Española*, en prensa.

10. Mancebón, M., Martínez, N y Pérez, D. (2007), “Un análisis de la calidad percibida por los estudiantes en los centros públicos y privados de enseñanza secundaria”. Universidad de Zaragoza. España.

11. Maureira, O. (2004), “El liderazgo: factor de eficacia escolar, hacia un modelo causal”, *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 2 (1), 1-20.