



# Calidad del servicio educativo en el cumplimiento de metas universitarias

Quality of the educational service in the fulfillment of university goals

Qualidade do Serviço Educativo no cumprimento das metas universitárias

ARTÍCULO ORIGINAL



**Kathy Flores Cabrera De Ruiz**   
kathy\_flores@unu.edu.pe

**Cheryl Ruiz Bartra**   
cheryl\_ruiz@unu.edu.pe

**Teofilo Ulises Manturano Pérez**   
teofilo\_manturano@unu.edu.pe

**Jhonn Robert Ruiz De La Cruz**   
jhonn\_ruiz@unu.edu.pe

Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa, Perú

Escanea en tu dispositivo móvil  
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.545>

Artículo recibido el 23 de noviembre 2022 | Aceptado el 22 de diciembre 2022 | Publicado el 9 de febrero 2023

## RESUMEN

Las universidades públicas están sobrellevando la calidad de servicio educativo de manera ineficaz e ineficiente durante la pandemia en América Latina; por tanto, existe la necesidad de verificar si una adecuada gestión de la calidad del servicio educativo universitario lograría alcanzar el cumplimiento de las metas. El objetivo fue relacionar la calidad de servicio educativo en el cumplimiento de metas universitarias. El método fue abordado a través del enfoque cuantitativo y análisis descriptivo correlacional, realizado con 52 trabajadores universitarios encargados de la gestión de calidad. La técnica fue una encuesta y a través del procesamiento de datos se obtuvo que la calidad de servicio educativo se relaciona con el cumplimiento de metas universitarias. Las conclusiones fueron, que es necesario realizar acciones de sensibilización y que las metas, tienen que estar acorde a los nuevos cambios sociales, ocasionados por la pandemia y coyuntura; garantizando la calidad de servicio educativo.

**Palabras clave:** Servicio educativo; Cumplimiento de metas; Calidad; Metas universitarias; Calidad educativa

## ABSTRACT

Public universities are coping with the quality of educational service ineffectively and inefficiently during the pandemic in Latin America; Therefore, there is a need to verify whether an adequate management of the quality of the university educational service would achieve the fulfillment of the goals. The objective was to relate the quality of educational service in the fulfillment of university goals. The method was approached through the quantitative approach and correlational descriptive analysis, carried out with 52 university workers in charge of quality management. The technique was a survey and through data processing it was obtained that the quality of educational service is related to the fulfillment of university goals. The conclusions were that it is necessary to carry out awareness-raising actions and that the goals must be in accordance with the new social changes, caused by the pandemic and conjuncture, guaranteeing the quality of educational service.

**Key words:** Educational service; Fulfillment of goals; Quality; University goals; Educational quality

## RESUMO

As universidades públicas estão lidando com a qualidade do serviço educacional de forma ineficaz e ineficiente durante a pandemia na América Latina; portanto, há a necessidade de verificar se uma gestão adequada da qualidade do serviço educacional universitário alcançaria o cumprimento das metas. O objetivo foi relacionar a qualidade do serviço educacional no cumprimento das metas universitárias. O método foi abordado por meio da abordagem quantitativa e análise descritiva correlacional, realizada com 52 trabalhadores universitários responsáveis pela gestão da qualidade. A técnica foi um levantamento e por meio do processamento dos dados obteve-se que a qualidade do serviço educacional está relacionada ao cumprimento das metas universitárias. As conclusões foram de que é preciso realizar ações de conscientização e que os objetivos têm que estar de acordo com as novas mudanças sociais, provocadas pela pandemia e conjuntura, garantindo a qualidade do serviço educacional.

**Palavras-chave:** Serviço educacional; Cumprimento de metas; Qualidade; Objetivos da universidade; Qualidade educacional

## INTRODUCCIÓN

La condición de pandemia propiciada por el COVID-19, en el cuarto trimestre del año 2019, adelantó múltiples procesos que no se habían previsto hasta esos momentos en términos de calidad de servicio educativo, para las universidades públicas en América Latina, cabe precisar que, estas se encontraban supeditadas a una adecuada calidad de servicio educativo para el cumplimiento de sus metas, muchas de ellas con fines de licenciamiento y acreditación. En Perú, alcanzar los objetivos y lograr las metas universitarias, presentaron retos significativos (Shack, 2021). Por otra parte, la Universidad Nacional de Ucayali (UNU) no fue ajena a los problemas con relación a la calidad de servicio educativo, entendida como burocratización institucional, deficiente gestión o ineficiente administración educativa, tal cual lo refirieron (Gutierrez et al., 2019).

Así se tiene a Del Pilar et al., (2022) quienes refirieron que, los procesos de gestión tienen un impacto significativo en la calidad del servicio educativo; así mismo de importante es la gestión presupuestaria para garantizar la mejora y continuidad de la calidad, ya que, los procesos están íntimamente relacionados con acciones monetarias. En tal sentido, esta gestión presupuestaria de no tomarse en cuenta en las universidades podría generar retraso frente al cumplimiento de las metas institucionales. Por otra parte, es preciso indicar, la calidad de servicio educativo está relacionada con los procesos de admisión, desempeño docente, infraestructura, gestión pedagógica etc., por

tal motivo, debe existir personal calificado que gestionen las condiciones básicas de la educación universitaria y garanticen el óptimo funcionamiento de las instituciones superiores en términos de calidad.

Asimismo, Abd et al (2022) afirmaron que, en América Latina, se necesita de sistemas de control interno si se desea enfrentar la calidad de servicio y por ende la gestión administrativa universitaria en pandemia y post pandemia, haciendo uso de las TIC y buenas prácticas de gestión para alcanzar las transformaciones que la pandemia nos ha traído. Entre las recomendaciones más resaltantes, sobre la calidad de servicio educativo, se tiene que, se está careciendo de procesos de control interno, que velen por el apropiado uso de recursos financieros en las universidades públicas y seguimiento a la calidad para alcanzar el cumplimiento de metas con eficiencia y eficacia en los procesos operativos; así también, fortalecer la credibilidad de los estados financieros y de los profesionales que se encargan de este tipo de gestión para viabilizar los planes operativos universitarios. En la actualidad, los gestores universitarios necesitan de una eficiente gestión de calidad para la toma de decisiones y garantizar la calidad del servicio.

En adición, Myers (2022) afirmó que, los servicios de apoyo son áreas importantes en la calidad de servicio educativo desde su parte operativa en las universidades. Por otra parte, una adecuada calidad de servicio acompañada de una eficiente gestión presupuestaria de

tipo incremental fortalecería la mejora de los servicios, alcanzando hasta incluso, objetivos de responsabilidad social universitaria (RSU). También, hacer uso de una productiva teoría económica desde las universidades, con nuevos enfoques presupuestarios, aportaría a una gestión adecuadamente racional y democrática, donde todos los procesos tengan partidas significativas para un cumplimiento de metas y logro de objetivos. Se enfatiza que, trae a bien designar recursos a temas de infraestructura, capacitación y atención a necesidades estudiantiles, etc.

Del mismo modo, Fadda et al., (2022) refirieron que, la calidad de servicio educativo debería estar alineada a la realidad geográfica de las universidades, más aún si son públicas y dotadas económicamente por los gobiernos. Así también, una mesurada calidad de servicio influye en la capacidad de mejorar el cumplimiento de metas y, por ende, de la misma calidad. Cabe puntualizar que la dotación de recursos relacionados a las necesidades fácticas de la gestión, propicia descentralización de partidas para garantizar el cumplimiento de las metas institucionales, expuestas en los planes operativos, ya que con inadecuadas prácticas de gestión se podría repetir partidas ya usadas en años anteriores, generando burocratización, nepotismo, corrupción, malversación de fondos y deficiente gestión de la calidad en las universidades.

Adicionalmente, el cumplimiento de las metas en post de la mejora de la calidad del servicio en universidades públicas, no

solo deberían estar orientadas a la gestión administrativa sino también a la pedagógica. Así se tienen que, generar partidas económicas para la contratación de personal, compra de insumos, suministros, materiales, equipos e infraestructura, sin dejar de lado, el comprender que la investigación desde la universidad cobra relevancia en una prudente gestión de la calidad (Mahmud et al., 2022) Así se entiende que, todo tipo de gestión de calidad está relacionada con el cumplimiento de metas y uso de presupuestos para alcanzarlas, por ende se debe crear o implementar procesos que monitoreen y evalúen el uso adecuado de los presupuestos a través de informes de rendición de cuentas responsables y transparentes.

Finalmente, el propósito de la investigación es relacionar la calidad del servicio educativo en el cumplimiento de metas universitarias; brindando así conocimiento relevante en gestión, toma de decisiones, acreditación y calidad del servicio. Por tanto, el objetivo es determinar la relación entre la calidad de servicio educativo en el cumplimiento de metas universitarias; y de esta manera.

## MÉTODO

La investigación mantuvo el enfoque cuantitativo, bajo el análisis descriptivo correlacional; la población estuvo constituida por 59 trabajadores de una universidad nacional en el departamento de Ucayali-Perú; así también, la muestra de estudio se fijó en 52 trabajadores, la técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron aplicados bajo la modalidad

híbrida; toda vez que, el mencionado departamento fue uno de los más afectados en términos de contagio por coronavirus; cabe precisar que algunos cuestionarios fueron tomados en presencialidad bajo las condiciones de protección sanitaria. Se precisa que, dentro de los criterios de inclusión, se tomó en consideración a todos los trabajadores que se encontraban dentro del marco legal peruano en condición de contratados y nombrados.

Además, para la investigación se gestionó la obtención de los permisos necesarios para la aplicación de los instrumentos; por otra parte, para la variable calidad de servicio educativo, se dimensionó de la siguiente manera: programación, ejecución y evaluación, comprendidas en un cuestionario de 27 reactivos en escala ordinal, y para la variable cumplimiento de metas, tres dimensiones, las cuales estuvieron alineadas a tipos de presupuestos como: el Presupuesto Institucional de Apertura-PIA, el Presupuesto Institucional Modificado-PIM y la Meta Presupuestaria-MP.

Finalmente, para el procesamiento de los datos se hizo la descarga de los cuestionarios virtuales y vaciado de los cuestionarios tomados en presencialidad, a través del

software Excel de Microsoft para la generación de la base de datos, para luego usar el software estadístico SPSS en su última versión para la prueba piloto, confiabilidad y tratamiento estadístico; para proceder posteriormente a la inferencia estadística y validación de las hipótesis del estudio, terminando con el análisis, e interpretación de los datos para la presentación de los resultados y conclusiones.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para la calidad de servicio educativo se obtuvo que es el fruto de actos administrativos pertinentes, sobre todo, en el uso de partidas monetarias en las diferentes unidades de gestión universitaria, destinadas a la gestión o proyectos específicos, permitiéndoles alcanzar las metas de manera más estratégica. Así también que la calidad de servicio educativo influye directa y significativamente sobre la programación, formulación y aprobación presupuestaria, así como la ejecución y evaluación de estas. En relación con la variable calidad de servicio educativo en el cumplimiento de metas, se encuentran a nivel moderado en la Universidad Nacional de Ucayali.

**Tabla 1.** Variable calidad de servicio educativo.

	Variable: Calidad de Servicio Educativo		Programación		Ejecución		Evaluación	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio	34	80.5	39	88.5	29	94.7	35	94.7
Alto	18	19.5	13	11.5	23	5.3	17	5.3
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

La Tabla 1 de frecuencia de la variable calidad de servicio educativo, se muestra que, el 80,5% se encuentra en un nivel medio y el 19,5% en un nivel alto; en términos de programación,

el 88,5% se encuentra en un nivel medio. nivel, y 11.5% está en un nivel alto; en términos de ejecución, 94.7% está en un nivel medio y 5.3% está en un nivel alto; en términos de evaluación.

**Tabla 2.** Variable cumplimiento de metas.

	Variable: Cumplimiento de Metas		Dimensión: Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)		Dimensión: Presupuesto Institucional Modificado (PIM)		Dimensión: Meta Presupuestaria (MP)	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Inicio	0	0	0	0	0	0	0	0
Proceso	39	84.7	33	81.5	41	92.5	44	94.6
Logro	13	15.3	19	18.5	11	17.5	8	5.4
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

La Tabla 2 de frecuencia de la variable cumplimiento de metas, se muestra que, 84,7% está a nivel de proceso, 15,3% está a nivel de logro; para la dimensión de presupuesto institucional de apertura; el 81,5% está a nivel de proceso, y 18.5% a nivel de logro. Así también,

para la dimensión presupuesto institucional modificado el 92.5% está a nivel de proceso y 17.5% a nivel de logro; en cuanto a la dimensión meta presupuestaria, el 94,6% está en el nivel de proceso y el 5,4% está en el nivel de logro.

**Tabla 3.** Frecuencias cruzadas entre variable de estudio

			Cumplimiento de metas y objetivos		Total
			Proceso	Logro	
Calidad de Servicio Educativo	Medio	Recuento	Logro	8	47
		% del Total	84,7%	9,2%	93,9%
	Alto	Recuento	0	5	5
		% del Total	%	6,1%	6,1%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>52</b>
		<b>% del Total</b>	<b>84,7%</b>	<b>15,3%</b>	<b>100%</b>

La Tabla 3 de frecuencia cruzadas entre las variables de estudio, se muestra que, la calidad servicio educativo es media en un 84.7%, toda vez que, el cumplimiento de metas se encuentra en condición de proceso; sin

embargo, la calidad de servicio logrado está en un 15.3% con relación al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos para la gestión universitaria.

**Tabla 4.** Aplicación del estadístico Rho de Spearman.

			[Val] Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	[Val] Calidad de servicio educativo	Coeficiente de correlación	,565**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	52
	[Val] Dimensión Programación	Coeficiente de correlación	,568**
		Sig. (bilateral)	,008
		N	52
	[Val] Dimensión Ejecución	Coeficiente de correlación	,468*
		Sig. (bilateral)	,033
		N	52
	[Val] Dimensión Evaluación	Coeficiente de correlación	,486*
		Sig. (bilateral)	,028
		N	52

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 4 muestra que debido a que el índice  $Rho = 0,565$ , existe una correlación positiva media y la  $Sig=0,009$  indica un resultado altamente significativo, por lo tanto, existe correlación directa y significativa entre la calidad de servicio educativo en el cumplimiento de las metas en una universidad pública. Así también, para la primera dimensión debido a que el índice  $Rho = 0,568$  existe una correlación positiva media y la  $Sig=0,008$  indica un resultado altamente significativo, por lo tanto, existe correlación directa y significativa entre la dimensión programación en el cumplimiento de las metas.

Por otra parte, para la segunda dimensión se obtuvo un índice  $Rho = 0,468$  existe una correlación positiva media la  $Sig=0,033$  indica un resultado altamente significativo, por lo tanto, existe correlación directa y significativa entre la dimensión ejecución en el cumplimiento de las metas. Finalmente, para la tercera dimensión se obtuvo un índice  $Rho$

$= 0,486$  existe una correlación positiva media la  $Sig=0,028$  indica un resultado altamente significativo, por lo tanto, existe correlación directa y significativa entre la dimensión evaluación en el cumplimiento de las metas en una universidad pública.

### Discusión

Para una óptima calidad de servicio educativo se debe tomar decisiones oportunas y adecuadas según las respectivas planificaciones, evaluando los estados financieros, el estado presupuestario e indicadores financieros, orientando la consecución de una gestión de calidad y a los lineamientos de mando integral; en tanto, se concuerda con sincerar los presupuestos anuales para alcanzar el cumplimiento de metas universitarias y garantizar la calidad educativa como lo mencionó (Mkasiwa, 2022).

Por otra parte, en relación con la dimensión ejecución, la efectividad y transparencia en la dotación monetaria en los procesos de programación y ejecución en universidades públicas y privadas tienen como objetivo alcanzar la calidad educativa de manera descentralizada, permitiendo que cada unidad o área realicen sus procesos programáticos y ejecutivos de mejor manera, a fin de alcanzar el cumplimiento de metas universitaria a mediano plazo, como lo refirió (Del Pilar Arjona-Granados et al., 2022) al mencionar que, los procesos de gestión tienen un impacto significativo en la calidad del servicio educativo; así mismo es importante rescatar que todos los procesos universitarios están relacionados con acciones monetarias.

De acuerdo con lo indicado por Myers, (2022) se concuerda para la dimensión evaluación; ya que, es necesario modificar, reubicar y actualizar los presupuestos universitarios de acuerdo con los cambios sociales actuales que se está viviendo con la pandemia después de una previa evaluación, así como también, las acciones de mejora en pos de la calidad educativa deben proveer adecuadas y mejoradas acciones institucionales y autonomía presupuestaria y de gestión, entendida como buenas prácticas en la racionalización monetaria. Estas acciones son necesarias para la adaptación al neo modelo de gestión de calidad de servicio impulsada desde los gobiernos para hacer sostenible la gestión de calidad universitaria.

Adicionalmente, en relación con el cumplimiento de metas en universidades

públicas se concuerda con Mahmud et al. (2022) al referirse que la calidad de servicio educativo no solo debería estar orientada a la gestión administrativa sino también a la pedagógica, por ende, se debe crear o implementar procesos que monitoreen y evalúen el uso adecuado de los presupuestos a través de informes de rendición de cuentas responsables y transparentes. Así también, se discrepa parcialmente, con Fadda et al. (2022) al referirse que los presupuestos deberían estar alineados al aspecto geográfico, ya que los resultados arrojaron que, la calidad de servicio educativo debe lograrse satisfaciendo las necesidades de la gestión y no solo el espacio territorial, previa planificación y aprobación de lo que se desea gestionar desde la universidad pública.

Finalmente, la calidad de servicio educativo en las universidades públicas está supeditada a gastos o inversión en servicios, entendidos como: movilidad académica, convenios universitarios, uso de laboratorios, costos docentes y administrativos, etc. Además, si se desea brindar calidad de servicio a los usuarios, se debería entender la importancia que tienen las partidas presupuestarias si se desea cumplir con las metas propuestas en los planes operativos y propósitos universitarios. Es así como se concuerda con Chen et al., (2022) al referirse sobre la dependencia entre la calidad de servicio educativo brindado y los procesos administrativos y pedagógicos en una universidad. Cabe precisar que, este estado de dependencia propicia un servicio óptimo y de calidad en la educación superior.

## CONCLUSIONES

De manera general, a partir de los resultados, se pudo concluir que, la calidad de servicio educativo en el cumplimiento de metas en una universidad pública tiene una correlación directa y significativa, es por ello que, es necesario realizar acciones de sensibilización a los involucrados o relacionados con la gestión de calidad, ya que, estos están ligados a los presupuestos en las unidades ejecutoras, así también, propiciar actualizaciones, capacitaciones, reuniones y conversatorios sobre temas presupuestarios, para el logro de adquirir competencias y habilidades en post de alcanzar una buena ejecución presupuestaria.

Así mismo, se observó que existe una directa correlación entre todas las dimensiones de la variable principal en el cumplimiento de metas universitarias, lo cual nos lleva a realizar un análisis sobre la actualización de las metas propuestas, toda vez que, estas tienen que estar acorde a los nuevos cambios sociales, ocasionados por la pandemia y coyuntura; de la misma forma, las acciones en la de gestión de calidad universitaria deben velar por garantizar la calidad de servicio educativo, evidenciado a través del cumplimiento de sus metas propuestas.

**CONFLICTO DE INTERESES.** Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

## REFERENCIAS

- Abd, W. H., Kareem, A. D., Y Jassim, E. E. (2022). The role of the modern COSO framework in evaluating the internal control system through the mediating role of the internal auditor: (Al-Muthanna State University as a model). *Res Militaris*, 12(2), 4376–4391. <https://n9.cl/66g1o0>
- Chen, D. Y., Lai, Y. H., Kuo, Y. Y., Y Yeh, H. (2022). The Mechanism of Managing Budgeted Staff in National Universities and Colleges: Problem Construction and Analysis. *Journal of Research in Education Sciences*, 67(2), 125–153. [https://doi.org/10.6209/JORIES.202206\\_67\(2\).0005](https://doi.org/10.6209/JORIES.202206_67(2).0005)
- Del Pilar Arjona-Granados, M., Lira-Arjona, A. L., Y Maldonado-Mesta, E. A. (2022). Quality management systems and educational quality in Mexican Higher Education Public Institutions. *Retos (Ecuador)*, 12(24), 268–283. <https://doi.org/10.17163/RET.N24.2022.05>
- Fadda, N., Marinò, L., Pischedda, G., Y Ezza, A. (2022). The effect of performance-oriented funding in higher education: evidence from the staff recruitment budget in Italian higher education. *Higher Education*, 83(5), 1003–1019. <https://doi.org/10.1007/S10734-021-00725-4>
- Gutierrez, R., González, D., Y Pineda, W. (2019). Programa Presupuestal Formación Universitaria de Pregrado y calidad de la formación profesional en la Universidad Nacional de Ucayali, 2019 | *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3408>
- Mahmud, A., Nuryatin, A., Y Susilowati, N. (2022). Income generating activity in higher education: A case study of a public university in Indonesia. *International Journal of*



- Evaluation and Research in Education, 11(1), 303–312. <https://doi.org/10.11591/IJERE.V11I1.22050>
- Mkasiwa, T. A. (2022). Does the MTEF shape annual budgets in a developing country? *Journal of Accounting in Emerging Economies*. <https://doi.org/10.1108/JAEE-08-2019-0154>
- Myers, G. M. (2022). A Mechanism for Budgeting Faculty Support Services: Ask the Deans. *Canadian Public Policy*, 48(2), 304–316. <https://doi.org/10.3138/CP.2021-054>
- Shack, N. (2021). El control en los tiempos de COVID-19: Hacia una Transformación del Control. *La Contraloría General De La República Del Perú*. [https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/documento\\_trabajo/2020/Documento\\_de\\_trabajo\\_El\\_control\\_en\\_los\\_tiempos\\_de\\_COVID-19.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/documento_trabajo/2020/Documento_de_trabajo_El_control_en_los_tiempos_de_COVID-19.pdf)