

15

Fecha de presentación: enero, 2022

Fecha de aceptación: marzo, 2022

Fecha de publicación: abril, 2022

SATISFACCIÓN

DE LOS USUARIOS Y SERVICIOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN SUPERIOR EN LIMA

SATISFACTION OF USERS AND UNIVERSITY WELFARE SERVICES IN HIGHER EDUCATION IN LIMA

Luz Marina Sito Justiniano¹

E-mail: lsito@une.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6212-5982>

Sipriana Lila Toledo Espinoza¹

E-mail: stoledo@une.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5739-6849>

Graciela Victoria Huatuco Maldonado¹

E-mail: ghuatuco@une.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0272-5414>

Luisa Moreyra Cerón²

E-mail: lmoreyra@unmsm.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1696-3904>

Guillermo Vargas Quispe¹

E-mail: gvargas@une.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0473-4146>

¹ Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Perú.

² Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Sito Justiniano, L. M., Toledo Espinoza, S. L., Huatuco Maldonado, G. V., Moreyra Cerón, L., & Vargas Quispe, G. (2022). Satisfacción de los usuarios y servicios de bienestar universitario en educación superior en Lima. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S2), 137-143.

RESUMEN

La satisfacción de los usuarios y servicios de bienestar universitario en la Universidad Nacional de Educación en tiempos de pandemia, 2021. Es un estudio cuantitativo, de tipo básica, se trabajó con el diseño no experimental transversal correlacional, se contó con la participación 366 estudiantes universitarios, la muestra fue no probabilística. Para medir las variables, se utilizó el cuestionario según las variables (satisfacción de los usuarios y servicios de bienestar universitario). Se encontró que el 51,9% de los encuestados tienen una satisfacción regular así también el 41,5% de los encuestados, evidencian que el servicio de bienestar universitario es regular. Como conclusión se halló que la satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la eficiencia de los servicios de bienestar universitario en la Universidad Nacional de Educación en tiempos de pandemia – 2021. ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,444, siendo correlación positiva moderada).

Palabras clave: Satisfacción, bienestar universitario, servicios médicos, servicios psicológicos, becas.

ABSTRACT

The satisfaction of users and university welfare services at the National University of Education in times of pandemic, 2021. It is a quantitative study, of basic type, it was worked with the non-experimental transversal correlational design, 366 university students participated, the sample was non-probabilistic. To measure the variables, the questionnaire was used according to the variables (user satisfaction and university welfare services). It was found that 51.9% of the respondents have a regular satisfaction as well as 41.5% of the respondents, evidenced that the university welfare service is regular. As a conclusion it was found that user satisfaction is significantly related to the efficiency of university welfare services at the National University of Education in times of pandemic - 2021. ($p < 0.05$, Spearman's Rho = 0.444, being moderate positive correlation).

Keywords: Satisfaction, university welfare, medical services, psychological services, scholarships.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada Satisfacción de los usuarios y servicios de bienestar universitario en Educación Superior, Lima, es muy común que la población anuncie que los servicios públicos carecen de calidad, este es un estigma que se ha extendido en la sociedad durante mucho tiempo. El objetivo de este trabajo es determinar cómo la satisfacción de los usuarios se relaciona con la eficiencia de los servicios de bienestar universitario en la Universidad Nacional de Educación en tiempos de pandemia - 2021, utilizando como herramienta de medición la satisfacción de los usuarios de los servicios de esa institución, es decir, los estudiantes, con base en los resultados, se podrá verificar en qué aspectos la universidad necesita mejoras y mayores inversiones para que la institución pueda mantener un estándar de calidad en relación con sus actividades, subsidiando un plan de desarrollo institucional. Además, la investigación buscará comprender si el servicio público de educación superior realmente presenta buena calidad a partir del análisis de los valores atribuidos a cada ítem por los estudiantes de la institución.

El mundo está experimentando una situación tan difícil, que ha significado cambios múltiples en las condiciones de vida orientados a enfrentar y prevenir esta crisis en la salud y que compromete todas las dimensiones del ser humano como ente individual y social, las instituciones educativas no son ajenas a esta situación de tal manera que han modificado su atención.

La satisfacción de los estudiantes es el vínculo que los une a las instituciones de educación superior (Schole et al. 1999; Traetteberg et al. 2020), ya que su motivación hacia la institución se basa en el nivel de satisfacción que presenta con respecto a la calidad de la enseñanza y los servicios ofrecidos. Por ello, es fundamental que las instituciones de educación superior conozcan el perfil de los estudiantes, sus deseos y necesidades, y así poder atenderlos de la mejor manera posible. (Ferrari et al. 2014; Boud, 2020; Lea et al. 2003).

Las universidades en el Perú, dentro de ellas la Universidad Nacional de Educación-UNE tiene como eje principal cumplir con la formación profesional, la investigación científica y la responsabilidad social a través de la proyección y extensión social; por este propósito, debe garantizar calidad académica y de gestión, aún en situación de pandemia, brindar servicios de calidad, cumplir con planes de mejora continua y la acreditación de sus carreras universitarias, que exige el SINEACE y la SUNEDU. Uno de los servicios que indica la Ley Universitaria N°

30220, son los de Bienestar Universitario, que integra a los estudiantes a la vida institucional, muchos estudiantes provienen de familias pobres y pobres extremas y necesitan de la atención, hace más de 300 días estamos enfrentando la pandemia mundial del Covid-19, se agrava la salud y la economía, se necesita que bienestar de respuestas activas y oportunas en la prevención, orientación constante sobre la salud física y la salud mental de los encuestados, personal docente y administrativo.

La UNE es una universidad licenciada que garantiza la calidad de los servicios de bienestar, orientados por la política institucional con un enfoque de desarrollo humano y social, requiere de una gestión eficiente, logística adecuada, planificación, previsión, evaluación y control. En estos tiempos tan difíciles de confinamiento se está brindando atención que cubra necesidades y expectativas.

En la UNE se cuenta con servicios de comedor, transporte, residencia de mujeres, cuna en la FEI, están suspendidos por el trabajo remoto; el servicio médico, dental, análisis clínicos, rayos X, farmacia básica, atención psicológica, servicio social, bolsas de trabajo por investigación y ayudantía de cátedra; el seguro anual estudiantil de salud y accidentes, la atención a personas con discapacidad, actividades temporales y de interés social frente a la pandemia, como la entrega de celulares o dispositivos de internet a los estudiantes más necesitados, la práctica a la comunidad, promoción del deporte y la recreación, tutorías individuales y grupales, todo ello funciona en la pandemia mundial; se necesita atender a los usuarios víctimas de Covit y prevención para no contagiarse.

El presupuesto que se da a bienestar, la programación en el PEI, esto figura en el Reglamento General de la UNE, Resolución N°2623- 2016-R-UNE, (Universidad Nacional de Educación, 2016, págs. 162 y 163). Lo que vivimos, necesita la presencia activa de bienestar universitario.

MATERIALES Y MÉTODOS

Metodología

El enfoque para este estudio es el Cuantitativo, tipo básica, de diseño no experimental transversal correlacional.

Participantes: La muestra fue hallada de forma probabilística de 7881 se eligieron a 366 estudiantes de la Universidad Nacional de Educación en tiempos de pandemia – 2021.

Material: La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario que fue diseñado para ambas variables presentado las siguientes características:

Tabla 1. Niveles y rangos para la evaluación grupal de las dimensiones de satisfacción.

Niveles	Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular satisfacción	Parcial satisfacción	Alta satisfacción
Confianza	[9 - 16]	[17 - 23]	[24 - 31]	[32 - 38]	[39 - 45]
Validez	[15 - 27]	[28 - 39]	[40 - 51]	[52 - 63]	[64 - 75]
Lealtad	[6 - 11]	[12 - 16]	[17 - 20]	[21 - 25]	[26 - 30]
Satisfacción	[30 - 54]	[55 - 78]	[79 - 102]	[103 - 126]	[127 - 150]

Nota: En la tabla anterior se muestra los niveles y rangos para la evaluación grupal de las dimensiones de satisfacción.

Tabla 2. Niveles y rangos para la evaluación grupal de las dimensiones de bienestar universitario

Niveles	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Eficiente
Salud	[11 - 15]	[16 - 20]	[21 - 24]	[25 - 29]	[30 - 33]
Recreación	[4 - 6]	[7]	[8 - 9]	[10]	[11 - 12]
Becas	[5 - 7]	[8 - 9]	[10 - 11]	[12 - 13]	[14 - 15]
Bienestar universitario	[20 - 28]	[29 - 36]	[37 - 44]	[45 - 52]	[53 - 60]

Nota: En la tabla anterior se muestra los niveles y rangos para la evaluación grupal de las dimensiones de bienestar universitario.

Validez y confiabilidad

Validez: La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación se realizó a través de la validez de contenido, es decir, se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir el instrumento es pertinente, relevante y cuenta con la suficiencia para ser aplicado a la muestra.

Confiabilidad: De acuerdo con los índices de confiabilidad Alfa de Cronbach, siendo éste 0.887 y 0,824 se infiere que los instrumentos tienen excelente confiabilidad. Hallada la validez y confiabilidad, se ha cumplido con los requisitos mínimos para la realización de un instrumento, es por ello que se considera fiable su aplicación a la muestra.

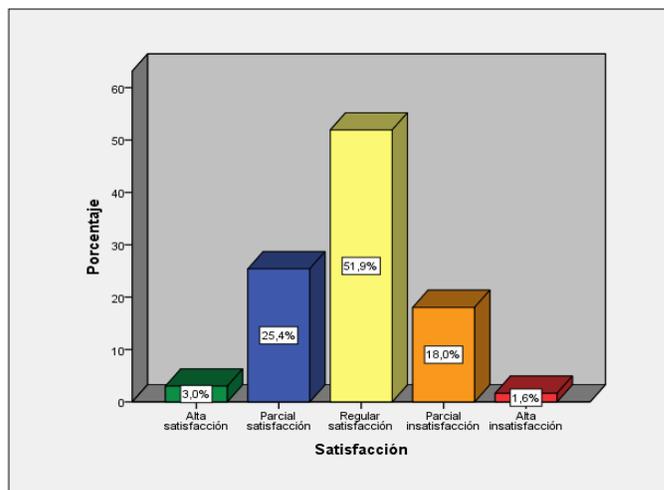
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Nivel descriptivo

Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	127 - 150	11	3,0%
Parcial satisfacción	103 - 126	93	25,4%
Regular satisfacción	79 - 102	190	51,9%
Parcial insatisfacción	55 - 78	66	18,0%
Alta insatisfacción	30 - 54	6	1,6%
Total		366	100,0%

Nota: En la tabla anterior se muestra la distribución de frecuencias de la variable satisfacción.



1. Figura 1. Nivel de satisfacción.
2. Se observa que el 51,9% (190) de los encuestados, consideran que la satisfacción es regular, seguido por un 25,4% (93) quienes señalan tener una parcial satisfacción, otro 18,0% (6) una parcial insatisfacción, el 3,0% (11) una alta satisfacción, y por último el 1,6% (6) una alta insatisfacción. El promedio es 93,37 lo cual indica que los encuestados evidencian una satisfacción regular.

Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable bienestar universitario

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	53 – 60	64	17,5%
Bueno	45 – 52	122	33,3%
Regular	37 – 44	152	41,5%
Malo	29 – 36	26	7,1%
Deficiente	20 – 28	2	0,5%
Total		366	100.0%

Nota: En la tabla anterior se muestra la distribución de frecuencias de la variable bienestar universitario.

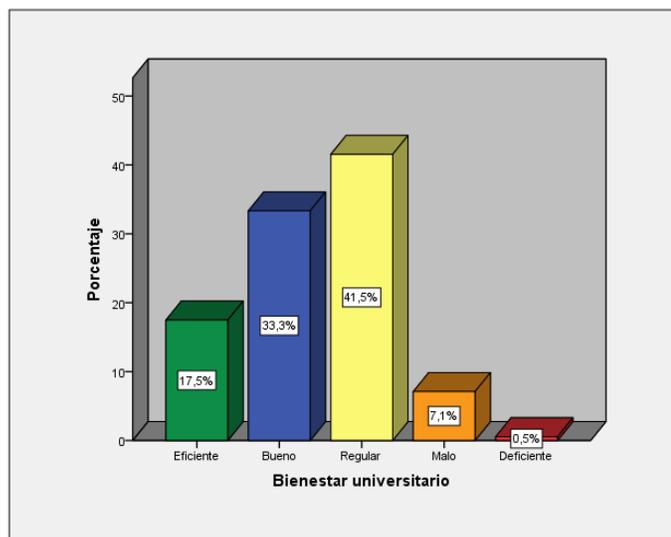


Figura 2. Bienestar universitario.

Se observa que el 41,5% (152) de los encuestados, evidencian que el servicio de bienestar universitario es regular, seguido por un 33,3% (122) quienes muestran que el servicio es bueno, el 17,5% (64) eficiente, el 7,1% (26) malo, y por último el 0,5% (2) deficiente. El promedio es 45,49 lo cual indica que para los encuestados el servicio de bienestar universitario es bueno.

Nivel inferencial

Prueba de normalidad

H0: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal

Nivel de significancia: 0,05

Estadístico de Prueba: sig < 0,05, rechazar H0

Sig > 0,05, aceptar H0

Tabla 5. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	0,053	366	0,000
Bienestar universitario	0,185	366	0,000

Nota: En la tabla anterior se muestra las pruebas de normalidad.

En la tabla se muestra que los valores de sig < 0.05, por lo tanto, se rechaza H0, se acepta que los datos de la muestra no provienen de una distribución normal, por lo tanto, para probar la hipótesis planteada se usará el Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general.

Ho: La satisfacción de los usuarios no se relaciona significativamente con la eficiencia de los servicios de bienestar universitario en la Universidad Nacional de Educación en tiempos de pandemia – 2021.

Ha: La satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la eficiencia de los servicios de bienestar universitario en la Universidad Nacional de Educación en tiempos de pandemia – 2021.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ entonces se rechaza la hipótesis nula

Tabla 6. Correlación y significación entre Satisfacción de los usuarios y servicios de bienestar universitario

			Satis-facción	Bienestar universitario
Rho de Spearman	Satis-facción	Coefficiente de correlación	1,000	0,444**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	366	366
	B i e n e - star uni-versitario	Coefficiente de correlación	0,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	366	366

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: En la tabla anterior se muestra la correlación y significación entre satisfacción de los usuarios y servicios de bienestar universitario.

En la tabla 6 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,444** lo que se interpreta al 99,99% ** la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como una relación positiva

moderada entre las variables, con un $p = 0,00$ ($p < 0,01$), rechazándose la hipótesis nula. También se observa que la satisfacción está relacionada directamente con el bienestar universitario, es decir en cuanto mejor sea la satisfacción será mayor el bienestar universitario, además según la correlación de Spearman de 0,444 representa ésta una correlación positiva moderada.

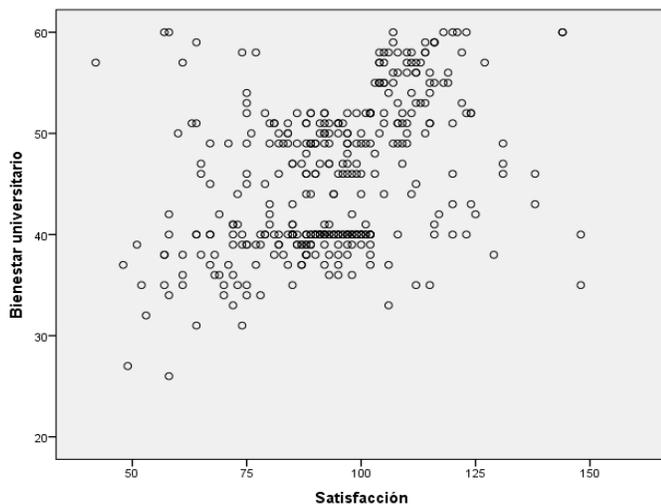


Figura 3. Diagrama de dispersión satisfacción vs bienestar universitario.

Con el crecimiento de la modalidad de educación remota y a distancia, además de un intento por reducir la deserción generada por varios factores, entre ellos, la insatisfacción estudiantil, las instituciones educativas de nivel superior buscan promover continuamente la mejora de la modalidad. En este sentido, determinar los atributos más importantes para generar valor puede ser el factor crítico entre el éxito y el fracaso de las acciones de una institución.

Estudios previos sobre satisfacción del usuario y eficiencia, en su mayor parte, que la satisfacción de los estudiantes y el uso del sistema generan beneficios netos que brinda la educación a distancia, además de representar un apoyo fundamental en la retención y mantenimiento de los estudiantes, reduciendo así la deserción. Este estudio demostró que la satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la eficiencia de los servicios de bienestar universitario en la Universidad Nacional de Educación en tiempos de pandemia – 2021. ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,444, siendo correlación positiva moderada), similar a estos hallazgos, al revisar los antecedentes de investigación, éstos se pueden comparar con los resultados de Rejes (2021), donde concluye en que el grado de satisfacción de los alumnos en función a la educación a distancia del curso de matemática es

alto de satisfacción, asimismo sucede con las distintas dimensiones ya sean enseñanza del maestro, material académico y evaluación. Para Tello (2015) el nivel de satisfacción de los encuestados con respecto a la calidad educativa, es del nivel satisfecho entre 64.4% y 76.8%.

Estos resultados muestran que el constructo calidad de la Información tuvo mayor relevancia de impacto en los constructos satisfacción y uso, seguido de las variables calidad del servicio y calidad del sistema. La calidad del sistema fue la variable con menor causalidad en el modelo. A la hora de decidir inversiones, los gestores pueden analizar mejor a qué dimensiones se les puede prestar más atención, generando acciones inteligentes orientadas a construir una estructura de educación a distancia de calidad.

También se logró demostrar que la satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la eficiencia de los servicios de salud en la Universidad Nacional de Educación en tiempos de pandemia – 2021. ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,401, siendo correlación positiva moderada), similar a estos hallazgos, al revisar los antecedentes de investigación, éstos se pueden comparar con los resultados de Gonzales (2021), donde concluye en que los aspectos más significativos que se encontraron fueron la carencia de herramientas de aprendizaje, asimismo le siguió el acompañamiento virtual y la mínima capacitación del maestro, baja cooperación virtual y el bajo nivel de habilidades. Para Teresa (2017), el grado de satisfacción brindado por los alumnos, maestros y los administrativos sobre el programa de bienestar estudiantil se mantiene indeterminado, sin embargo, el panorama cambia cuando se revisan los servicios del programa, ya que los maestros manifestaron un grado alto.

Por lo tanto, los servicios educativos de calidad tienden a afectar una variedad de otros servicios. Dada esta relevancia, las instituciones educativas deben enfatizar, a la hora de evaluar los servicios ofrecidos. Desde esta perspectiva, la fidelidad de los egresados puede convertirse en una defensa de los servicios educativos públicos como un bien y un derecho de la sociedad en su conjunto.

De la misma forma, se logró determinar que la satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la eficiencia de los servicios de recreación en la Universidad Nacional de Educación en tiempos de pandemia – 2021. ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,231, siendo correlación positiva baja), similar a estos hallazgos, al revisar los antecedentes de investigación, estos se pueden comparar con los resultados de Negrón y Huallpamayta (2020) donde concluyen en que el grado de satisfacción de los alumnos de la carrera de enfermería en su mayoría está

calificada con un 36% lo que es calificada no de forma tan favorable para la institución, ya que está cuantificada en una escala de 1 a 100%. Para Vásquez (2017), hay un vínculo significativo entre las dos variables siendo este vínculo positivo moderado, lo que nos quiere decir que si se presenta una calidad de servicio buena se tendrá una mejor satisfacción por parte de los clientes de la universidad.

El factor efectividad de los procesos administrativos, ofrecer servicios eficientes, es decir, que cumplan con el objetivo propuesto, es una de las características básicas que se pueden identificar en la mayoría de los servicios, ya que encaja en procesos que consisten en actividades o una serie de actividades en lugar de cosas. Y añade que un servicio es percibido por un cliente, o en el caso de esta encuesta, un ciudadano usuario de forma subjetiva por su característica intangible. Por tanto, suelen basarse en aspectos como la experiencia, la confianza, el sentimiento y la seguridad.

CONCLUSIONES

Se logró establecer que la satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la eficiencia de los servicios de becas en la Universidad Nacional de Educación en tiempos de pandemia – 2021. ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,488, siendo correlación positiva moderada), similar a estos hallazgos, al revisar los antecedentes de investigación, éstos se pueden comparar con los resultados de Bautista (2018) indica que no existen correlaciones significativas de los programas de servicios y el desempeño académico de los encuestados beneficiados, ya que el grado de insatisfacción respecto a la calidad de servicios brindados por estos programas, fue muy alto. Para Regina (2018), el nivel de vínculo encontrado entre las dos variables fue directa y proporcional, lo que nos quiere decir que a mejor calidad brindada de los servicios académicos pues se tendrá un mejor nivel de satisfacción de los alumnos extranjeros.

Como se muestra, el factor que, según la percepción del usuario de los servicios educativos en el campus, tiene su punto principal y el primer factor fue la Efectividad del Órgano Técnico-Administrativo. Todos los atributos están vinculados a servicios adicionales o secundarios que ofrece el instituto, los cuales fueron considerados de suma relevancia para el ciudadano usuario y, por tanto, de mayor impacto positivo para elevar la percepción de la calidad de los usuarios del servicio educativo. La importancia de este factor, cuando afirman que las instituciones necesitan establecer una conexión de contacto con el cliente, especialmente cuando se trata de instituciones educativas, porque, en este caso, si no hay armonía en

la relación, es difícil que haya satisfacción, independientemente de la condición de usuario o proveedor de este tipo de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bautista, E. (2018). *El servicio de bienestar universitario y su relación con el desempeño académico de los encuestados de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, 2015*. Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle".
- Boud, D. (2000). Sustainable assessment: rethinking assessment for the learning society. *Studies in continuing education*, 22(2), 151-16
- Ferrari, P. A., & Manzi, G. (2014). Citizens evaluate public services: A critical overview of statistical methods for analysing user satisfaction. *Journal of Economic Policy Reform*, 17(3), 236-252.
- Gonzales, M. (2021). *Factores relacionados a la satisfacción de la educación virtual en los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa 2021. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional de San Agustín.
- Lea, S. J., Stephenson, D., & Troy, J. (2003). Higher education students' attitudes to student-centred learning: beyond 'educational bulimia'?. *Studies in higher education*, 28(3), 321-334.
- Negron, G. y Huallpamayta, Y. (2020). *Nivel de satisfacción con los servicios educativos que ofrece la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en estudiantes de Enfermería, Cusco-Perú, 2019. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Regina, A. (2018). *La calidad de los servicios educativos y la satisfacción del estudiante extranjero de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2017. (Tesis de maestría)*. Universidad Peruana Unión.
- Rejes, S. (2021). *Nivel de satisfacción estudiantil de la enseñanza a distancia del área de matemáticas de la Institución Educativa Privada Franciscano San Roman de Juliaca. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Scholte, E. M., Colton, M., Casas, F., Drakeford, M., Roberts, S., & Williams, M. (1999). Perceptions of stigma and user involvement in child welfare services. *The British Journal of Social Work*, 29(3), 373-391.

Tello, R. (2015) Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro (CRI-Centro). Universidad Nacional del Centro del Perú.

Teresa, J. (2017). *Satisfacción con el programa de bienestar universitario en la facultad de estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2016. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional de Trujillo.

Trætteberg, H. S., & Fladmoe, A. (2020). Quality differences of public, for-profit and nonprofit providers in Scandinavian welfare? User satisfaction in kindergartens. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 31(1), 153-167.

Universidad Nacional de Educación. (2016). Reglamento General. Resolución. N°2623- 2016-R-UNE. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <http://www.une.edu.pe/RES-2663-2016-R-UNE.pdf>

Vásquez, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-Huacho, 2016. (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.