



Revista Iberoamericana de Educación  
Superior

E-ISSN: 2007-2872

emmaro@unam.mx

Instituto de Investigaciones sobre la  
Universidad y la Educación  
México

Palominos-Belmar, Pedro Iván; Quezada-Llanca, Luis-Ernesto; Osorio-Rubio, Claudio-  
Andrés; Torres-Ortega, Jorge-Antonio; Lippi-Valenzuela, Luis-Miguel  
Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en  
Chile

Revista Iberoamericana de Educación Superior, vol. VII, núm. 18, 2016, pp. 130-142  
Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación  
Distrito Federal, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299143567008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile

Pedro-Iván Palominos-Belmar, Luis-Ernesto Quezada-Llanca, Claudio-Andrés Osorio-Rubio, Jorge-Antonio Torres-Ortega, Luis-Miguel Lippi-Valenzuela

## RESUMEN

Se presentan los resultados de la satisfacción de los estudiantes con el servicio de formación educativa universitaria de una universidad pública en Chile. Para ello se diseñó un cuestionario de satisfacción de estudiantes, basado en los factores que afectan la percepción del servicio educativo. El cuestionario se aplicó a una muestra representativa de 2 086 alumnos y los resultados obtenidos dan cuenta de una alta satisfacción general con el servicio, basado en la percepción de reputación de la universidad y un alto involucramiento del usuario en su proceso de aprendizaje. Se encontraron, además, niveles de insatisfacción tanto en la calidad del servicio administrativo y de equipamiento e infraestructura, como en algunas variables del servicio docente. Se concluye que estas variables dan cuenta de la satisfacción de estudiantes en el contexto de una universidad pública, de tal forma que al medirla se puede mejorar la prestación educativa.

**Palabras clave:** educación superior, calidad, servicios educativos.

### Pedro Iván Palominos-Belmar

[pedro.palominos@usach.cl](mailto:pedro.palominos@usach.cl)

Chileno. Doctor en Ingeniería Industrial por la Universidad de Politécnica de Cataluña, España. Profesor del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Santiago de Chile. Actualmente Prorector de la misma universidad. Temas de Investigación: gestión de operaciones, calidad, educación superior.

### Luis-Ernesto Quezada-Llanca

[luis.quezada@usach.cl](mailto:luis.quezada@usach.cl)

Chileno. Ph.D. en Manufacturing Engineering and Operations Management, por la Universidad de Nottingham, Inglaterra. Profesor del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Santiago de Chile. Actualmente Director de Desarrollo Institucional de la misma universidad. Temas de investigación: gestión de operaciones, planificación estratégica y educación superior.

### Claudio-Andrés Osorio-Rubio

[claudio.osorio@usach.cl](mailto:claudio.osorio@usach.cl)

Chileno. Psicólogo de la Universidad de Santiago de Chile. Jefe de sección de capital humano de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales de Chile. Temas de investigación: gestión de la calidad y recursos humanos.

### Jorge-Antonio Torres-Ortega

[jorge.torres@usach.cl](mailto:jorge.torres@usach.cl)

Chileno. Maestro en Ingeniería Industrial por la Universidad de Santiago de Chile. Profesor del Departamento de Tecnologías de Gestión de la Universidad de Santiago de Chile. Temas de investigación: calidad, educación superior.

### Luis-Miguel Lippi-Valenzuela

[luis.lippi@usach.cl](mailto:luis.lippi@usach.cl)

Chileno. Sociólogo por la Universidad Alberto Hurtado, Chile. Asistente de investigación en la Universidad de Santiago de Chile. Temas de investigación: calidad, educación superior.



## Qualidade dos serviços educativos segundo os estudantes de uma universidade pública no Chile

### RESUMO

Apresentam-se os resultados da satisfação dos estudantes com o serviço de formação educativa universitária de uma universidade pública no Chile. Para tal, foi desenhado um questionário de satisfação de estudantes, baseado nos fatores que afetam a percepção do serviço educativo. O questionário foi aplicado a uma amostra representativa de 2086 alunos e os resultados obtidos refletem alta satisfação geral com o serviço, com base na percepção de reputação da universidade e alto envolvimento do usuário no processo de aprendizado. Além disso, foram encontrados níveis de insatisfação tanto na qualidade do serviço administrativo e de equipamento e infraestrutura, quanto em algumas variáveis do serviço docente. Conclui-se que essas variáveis mostram a satisfação de estudantes no contexto de uma universidade pública, de forma que ao medi-la pode ser melhorada a prestação educativa.

**Palavras chave:** ensino superior, qualidade, serviços educativos.

## Quality of educational services as per students of a public university in Chile

### ABSTRACT

The article presents the results of student satisfaction with university education at a public university in Chile. To this end a student satisfaction questionnaire was designed, based on the factors that impact the perception of this educational service. The questionnaire was responded by a representative sample of 2 086 students and the results obtained evidence a generally high satisfaction with this service, based on the perceived reputation of the university and a high level of user involvement in their learning process. Furthermore, levels of dissatisfaction were found for the quality of administrative services, equipment and infrastructure, and in some variables of teacher quality. The conclusion is that these variables account for the student satisfaction in the context of a public university, which upon being measured can improve its services.

**Key words:** higher education, quality, education services.

**Recepción:** 14/09/14. **Aprobación:** 29/08/15.



## Introducción

En la actualidad, la competitividad no es un concepto exclusivo de las empresas del sector privado; las organizaciones del mundo público se ven enfrentadas a los continuos cambios del entorno y a una demanda creciente de parte de sus usuarios por mantenerse a la altura de los nuevos escenarios, obligándolas a actualizarse y a buscar una mayor eficiencia en su gestión y, por tanto, a aumentar sus niveles de calidad. Este concepto, que inicialmente se entendía como un tema perteneciente sólo a las empresas productoras de bienes, se traspasó a las empresas de servicios y luego a las instituciones públicas; de hecho las administraciones públicas en Chile, hace ya algunos años comenzaron a asimilar que la calidad debe ser un principio rector de sus modelos de gestión y organización.

La calidad se convierte en un tema fundamental para el crecimiento y competitividad de diversos tipos de instituciones; lo mismo sucede con las universidades públicas, en donde los alumnos están aumentando constantemente sus demandas en términos de calidad, exigiendo una mejor formación y, por tanto, un mejor servicio. En este sentido, los estudiantes hoy tienen una gran variedad de opciones para elegir universidad, implicando en su decisión el atender a una mayor cantidad de variables asociadas a calidad que en décadas anteriores (Fayos, Gallarza, Servera, *et al.*, 2011).

En relación con lo anterior, en nuestro país existe un amplio consenso en torno a los principales cambios que han complejizado la educación superior, por ejemplo: aumento de la cobertura, diversidad de instituciones que ofrecen educación superior, importancia del conocimiento en el desarrollo económico, globalización de la oferta educativa, entre otros (Armanet, 2004). Estos factores reflejan la amplia oferta educativa que poseen los estudiantes en el mercado.

Revisando la situación actual de nuestro país podemos apreciar que, de acuerdo con lo informado por el Consejo Superior de Educación (2015), en Chile

existen 60 universidades reconocidas en funcionamiento, mientras que antes de 1980 sólo existían ocho instituciones de educación superior. Esto nos muestra la alta complejización que ha vivido nuestra educación superior, con un fuerte crecimiento en las últimas décadas. Esta diversidad en la oferta académica ha hecho que los estudiantes muestren un creciente papel como consumidores en la selección de su universidad, quedando en el pasado un rol más bien de “beneficiario pasivo” en torno a esta decisión. De acuerdo con esto, en muchos países se exige que los estudiantes paguen una proporción cada vez mayor de su educación, como consecuencia éstos se comportan más como “clientes” que exigen un “producto” de calidad a cambio del “precio de compra” (Woodhouse, 2004). En este sentido, los estudiantes analizan una multiplicidad de variables antes de elegir su casa de estudios, tales como: oportunidades de carrera, tasa de empleo de egresados, reputación de la universidad, calidad del profesorado, servicios complementarios entregados, etcétera (Fayos, Gallarza, Servera *et al.*, 2011). Como ejemplo de lo anterior se puede mencionar la relevancia que han adquirido en los últimos años los servicios complementarios que entregan las universidades (por ejemplo, bibliotecas, servicios administrativos, convenios, etcétera), convirtiendo al proceso educativo en una experiencia compleja donde esto influye en la satisfacción en igual medida que los factores puramente educativos (Fayos, Gallarza, Servera *et al.*, 2011; Duque, 2003; Duque, 2003; Duque y Weeks, 2010; Gento y Vivas, 2003; Alves y Raposo, 2005).

De acuerdo con lo anterior, medir la satisfacción de los usuarios del servicio “formación educativa universitaria” resulta relevante para conocer su conformidad con la calidad del servicio entregado. En este sentido, toda vez que la enseñanza universitaria es un servicio cuyos usuarios son los alumnos, parece evidente que la calidad del servicio puede también establecerse a partir del registro de la satisfacción de éstos en relación con determinados aspectos tangibles



e intangibles del mismo (Gento y Vivas, 2003). De hecho, esto es relevante para las instituciones de educación superior en la medida que la satisfacción con la calidad de la educación impartida, condiciona a que los alumnos permanezcan en la universidad y se mejore la reputación de la institución a través de la valoración positiva del “boca a boca” (Alves y Raposo, 2004). Aun cuando éste ha sido un camino lento y todavía la información y estudios al respecto son escasos en el espacio latinoamericano, se han desarrollado algunas pautas que permiten señalar que la satisfacción de los estudiantes con la educación que están recibiendo, debe ser descrita como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación (Gento y Vivas, 2003). La mirada que tiene el receptor de la educación, es decir, el estudiante, se ha posicionado cada vez con mayor fuerza a la hora de señalar y distinguir qué tiene calidad y qué no lo tiene (López, 1996, en Gento y Vivas, 2003). Otros autores señalan que “si los estudiantes son los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla y, aunque tienen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe tenerse en cuenta” (Pérez y Alfaro 1997, en Gento y Vivas, 2003).

Al buscar con mayor detalle sobre esta perspectiva de la calidad en las instituciones de educación superior en Chile, el resultado es exiguo, lo que da cuenta de que esta mirada permanece sin ser incluida ni representada en las decisiones que buscan alcanzar una mejor calidad en la educación. De igual modo, esto da una señal clara de que las medidas tomadas en los últimos años no han sido evaluadas en su impacto específico sobre quienes han recibido dichos cambios. Son estos aspectos los que vuelven relevante la realización del presente estudio, que tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los estudiantes en relación con la calidad de la educación recibida, así como las diferencias que en este grado de satisfacción se pueden apreciar a propósito de distintas características de la unidad de análisis. Tentativamente también se revisará la existencia de

posibles correlaciones entre los factores del modelo. Para ello, en los siguientes puntos se presentará la metodología utilizada a partir del modelo propuesto por Duque (2003), así como los resultados y análisis de éste.

## Metodología

Se trató de un estudio cuantitativo, definido por ser no-experimental, de corte transversal (Hernández, 2001). Junto con lo anterior, el nivel de análisis tiene un alcance descriptivo y correlacional.

Para llevar a cabo este estudio se adaptó el modelo desarrollado por Duque (2003), a través del cual se mide la satisfacción de usuario del servicio “Formación educativa universitaria”, orientado principalmente a universidades públicas. Las variables sistematizadas en este modelo intentan recoger las principales características del servicio universitario ya que, junto con ser intangible, es un servicio en que el consumidor es un coproductor de su formación educativa, por tanto, el nivel de involucramiento que tenga el alumno también afectará la percepción de satisfacción. Otra característica que diferencia a la formación educativa de otros servicios es la evaluación de los resultados, ya que éstos sólo se comienzan a evidenciar una vez que el alumno ha egresado y puede contrastar efectivamente con la realidad los conocimientos y destrezas adquiridos durante su proceso educativo. Sin embargo, el alumno antes de finalizar su proceso puede evaluar aspectos tales como su capacidad para analizar problemas, conocimientos teóricos y prácticos, etcétera, los cuales también pueden predecir su nivel de satisfacción en esta área. El modelo utilizado se presenta en la figura 1, donde:

- Reputación de la institución =  $f(\text{Resultado del servicio, Satisfacción del usuario, } v_3)$
- Satisfacción del usuario =  $f(\text{Calidad percibida, Resultados del servicio, Coproducción del usuario, } v_2)$



Figura 1. Modelo estructural propuesto por Duque (2003)



- Resultado del servicio =  $f(\text{Calidad percibida, Coproducción del usuario, } v_i)$

Donde  $v_i$  es el vector de otros factores no incluidos en el modelo o término del error.

Por lo que se aprecia en el modelo propuesto por Duque (2003), la *reputación de la universidad* se constituye con base en la *satisfacción del estudiante* (usuario) y del *resultado del servicio*. Pero este último factor, influye en la *reputación* tanto directamente como a través de la *satisfacción del estudiante*, teniendo por lo tanto una influencia doble, mientras que la *satisfacción del estudiante* se vuelve central y se complejiza al ser afectada por las tres dimensiones o factores: el ya mencionado *resultado del servicio* junto con la *coproducción* del mismo estudiante y su *percepción de calidad*.

A continuación se presentan los factores que mide el modelo:

- *Satisfacción general de usuario*: la satisfacción con el servicio se refiere a la satisfacción o insatisfacción global con la organización, basada en todos los encuentros y experiencias con esa organización en particular sobre un periodo de tiempo.
- *Calidad percibida del servicio*: impresión global del consumidor relativa a la inferioridad/superioridad de la organización y sus servicios (en el caso

de una institución educativa se pueden distinguir tres niveles: calidad del servicio docente, calidad del servicio administrativo y calidad del equipamiento e infraestructura).

- *Involucramiento o coproducción del usuario*: el sistema de producción de servicios se ha denominado "servucción" que es la producción y consumo simultáneo del servicio; este sistema implica que los consumidores tienen que jugar un "rol" en la producción del servicio y que un fallo puede poner en riesgo el servicio propio y el que reciben otros consumidores.
- *Resultados del servicio*: se refiere a la esencia u objetivo que se persigue con el servicio, dando relevancia al logro de sus objetivos esenciales; es decir, se indaga sobre si se están alcanzando los resultados en términos de valor añadido al conocimiento, a las habilidades y al desarrollo personal del estudiante.
- *Reputación de la institución*: actitud acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio. Esta actitud condiciona, por ejemplo, la futura ocupación del servicio, la difusión que realizará de la universidad entre sus vínculos significativos, etcétera, afectando directamente al prestigio de la casa de estudios.



Luego de revisar el modelo a usar, se procedió a la validación.

### **Validación del instrumento**

El cuestionario consta de 37 afirmaciones, ordenadas por dimensiones: de la 1 a la 7 corresponden a la *satisfacción general del usuario*; de la 8 a la 13 a la *calidad del servicio docente*; de la 14 a la 18 pertenecen a la *calidad del servicio administrativo*; de la 19 a la 22 a la *calidad del servicio de equipamiento e infraestructura*; de la 23 a la 27 a *nivel de involucramiento (coproducción)*; de la 28 a la 32 forman parte de la *evaluación de los resultados* y, finalmente, de la 33 a la 37 se refieren a la *reputación de la institución*.

Este conjunto de 37 reactivos fueron medidos a través de una escala de diferencial semántico, de seis opciones de respuesta entre los extremos.

Además de las variables de la escala propiamente tal, al final de cuestionario se agregaron las preguntas sociodemográficas como edad, sexo, años en la institución, sexo y notas en comparación con el promedio del curso.

Para aplicar el modelo se procedió a elaborar un cuestionario (autoaplicado), se adaptaron los reactivos a la realidad universitaria nacional, luego de lo cual se aplicó a una muestra piloto de 30 estudiantes de la universidad en estudio, para validar el instrumento elaborado. De este modo, con los resultados de la aplicación piloto se obtuvo la confiabilidad y validez preliminar del instrumento. En términos de confiabilidad se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.89, lo que indica que el instrumento posee una alta consistencia interna entre sus reactivos. En términos de validez, se aplicó un Análisis Factorial Exploratorio para analizar el comportamiento de los factores arrojados en el análisis estadístico con el constructo teórico. A través de este análisis se pudo corroborar un adecuado agrupamiento de los reactivos del cuestionario en relación con el constructo teórico, salvo la excepción de la “calidad percibida del servicio”, ya que en el instrumento original se medían en el mismo factor el servicio docente, administrativo y de

equipamiento e infraestructura, los cuales para nuestra aplicación tuvieron agrupamientos separados, por tanto, en el cuestionario definitivo el factor “calidad percibida del servicio” se encuentra subdividida en estos tres factores.

### **Aplicación a muestra definitiva**

El cuestionario definitivo fue aplicado a una muestra representativa estratificada de estudiantes de pregrado de una universidad estatal de Chile, matriculados en el segundo semestre del año 2009, con un margen de error de 2 por ciento. El número de la muestra correspondió a 2 086 alumnos estratificados aleatoriamente de acuerdo con sus departamentos académicos, a los cuales se les aplicó el cuestionario entre los meses de noviembre y diciembre de 2009.

### **Confiabilidad del instrumento**

Cuando se le aplicó la prueba de confiabilidad de escala Alpha de Cronbach a la muestra total se obtuvo en los 37 reactivos de la escala, un valor de 0.947, lo que implica un aumento de la confiabilidad del instrumento respecto del valor arrojado en el piloto. Revisada la escala factor por factor, la confiabilidad se presenta en la tabla 1.

Con base en estos resultados se puede considerar que la escala, tanto en términos generales como de sus siete dimensiones, presentan una adecuada confiabilidad basados en el Alpha de Cronbach.

### **Validez del instrumento**

Se verifican las condiciones de aplicación del Análisis Factorial para lo cual se aplica el KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) y el Test de Esfericidad de Bartlett. En el caso del KMO arroja 0.953, cifra alta que se considera más que aceptable para proseguir con el análisis, indicando que existen interrelaciones entre las variables, las cuales son posibles de explicar por intermedio de factores. Respecto del Test de Esfericidad de Bartlett, su nivel de significancia es de 0.000, por lo que también se está dentro de las condiciones recomendadas de aplicación.





Tabla 1. Estadísticas de confiabilidad

Factores	Alpha de Cronbach	Número de elementos
Satisfacción general del usuario	0.863	7
Calidad percibida del servicio docente	0.856	6
Calidad percibida del servicio administrativo	0.932	5
Calidad percibida del servicio de equipamiento e infraestructura	0.777	4
Involucramiento o coproducción del usuario	0.791	5
Resultados del servicio	0.860	5
Reputación de la Institución	0.846	5

Fuente: elaboración propia.

Tabla 2. Comunalidades

Variable	Inicial	Extracción
v3	1.000	0.416
v8	1.000	0.476
v19	1.000	0.472

Fuente: elaboración propia.

Las comunalidades más bajas encontradas son las que se muestran en la tabla 2.

La variable tres ( $v_3$ ) se refiere a la evaluación de la familia del usuario respecto de la institución de educación superior. Perteneció al factor *satisfacción general del usuario*.

La variable ocho ( $v_8$ ) es una afirmación sobre la preparación académica de los profesores. Perteneció a la dimensión *calidad del servicio docente*.

Finalmente la variable diecinueve ( $v_{19}$ ) corresponde a una afirmación sobre el soporte informático para realizar trámites administrativos, que forma

parte de la dimensión *calidad de servicios de equipamiento e infraestructura*.

Estas tres variables son las únicas que presentan una comunalidad menor a 0.5, y si bien podrían ser extraídas para mejorar la bondad de ajuste del modelo, se considera que no existen argumentos de peso para tomar esa decisión, más aún cuando se trata en general de una escala de 37 reactivos y siete dimensiones.

El Análisis Factorial con el método de extracción del Análisis Componentes Principales, determinó un modelo en que los factores explicativos son siete,





como se aprecia en la tabla 3. Es decir, este modelo arroja que existen siete factores con poder explicativo mayor al de una variable. Se puede apreciar en la matriz sin rotar que el primer factor termina explicando más del 36% de la varianza común, mientras que el factor con menor poder explicativo lo hace

con un 3%; en total, el modelo a través de los siete factores explica un 63% de la varianza común entre las variables.

A través de la rotación Varimax con Kaiser para la redistribución de la varianza entre los factores, se da cuenta que la rotación ha convergido en siete iteraciones.

**Tabla 3. Análisis Factorial**

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	13 418	36.265	36.265	13 418	36.265	36.265	4 129	11.159	11.159
2	2 770	7.488	43.753	2 770	7.488	43.753	3 836	10.369	21.528
3	1 829	4.943	48.695	1 829	4.943	48.695	3 784	10.227	31.755
4	1 677	4.533	53.228	1 677	4.533	53.228	3 337	9.018	40.773
5	1 440	3.893	57.121	1 440	3.893	57.121	3 269	8.836	49.609
6	1 174	3.174	60.295	1 174	3.174	60.295	2 561	6.921	56.530
7	1 133	3.061	63.356	1 133	3.061	63.356	2 526	6.826	63.356

Fuente: elaboración propia.

### Análisis de datos

A través de los datos obtenidos se realizó un estudio descriptivo-correlacional entre las variables independientes: años en la universidad, sexo, tipo de liceo de procedencia, modalidad de estudio (diurno o vespertino) y percepción de notas (bajas, promedio o altas de acuerdo con promedio de curso), y las variables dependientes (factores del modelo teórico de satisfacción).

### Resultados

#### Análisis descriptivo

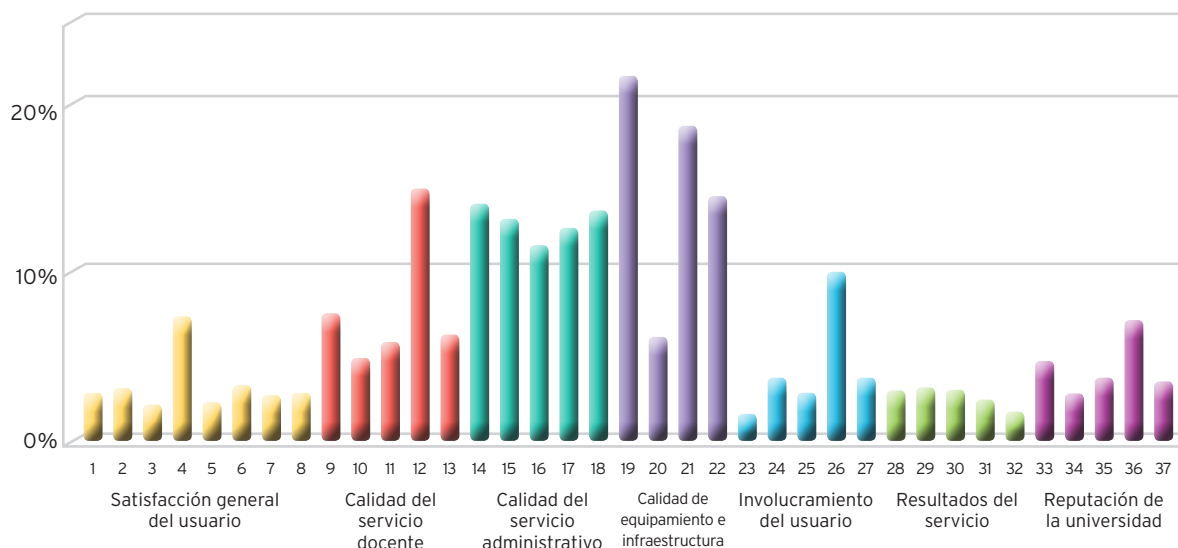
Los resultados que se presentan en el figura 2 corresponden al análisis de la *insatisfacción con el servicio* distribuida por ítem y factor del cuestionario. Para

obtener la *insatisfacción* se sumaron en términos de frecuencia las respuestas de los niveles 1 (muy insatisfecho) y 2 (insatisfecho), de la escala Diferencial Semántico.

Como se puede observar en el factor de *satisfacción general del usuario*, el promedio de insatisfacción se establece en un 3.5%. Sólo destaca por sobre los ítems del factor el reactivo 4, que compara a la universidad evaluada con una universidad pública que preste sus servicios de manera óptima (7.2%). En cuanto a los menores niveles de insatisfacción, destaca el ítem 3 (1.6%), el cual se refiere a la percepción que tiene el estudiante respecto de la satisfacción que tiene su familia con el servicio de educación recibido. Por otra



Figura 2. Resultado obtenido como porcentaje de insatisfacción



parte, los ítems 5 y 6 obtuvieron un 2.9% de insatisfacción, los que se refieren a la evaluación general de las experiencias en la universidad y a la comparación del servicio educativo recibido con el entregado por otras universidades públicas.

En cuanto a la *calidad del servicio docente*, el promedio de insatisfacción alcanza el 7.1%. Destacan con niveles de insatisfacción por sobre el promedio el ítem 12 (17.4%), el cual se refiere a que los profesores utilizan en sus clases metodologías innovadoras que facilitan el aprendizaje, a su vez, el ítem 9 obtiene un 8.4% de insatisfacción, refiriéndose a si los profesores hacen que las clases sean interesantes. Por otra parte, destaca con menores niveles de insatisfacción el ítem 8 (2.2%), el cual hace referencia a la evaluación de la preparación académica de los profesores.

En tanto, la evaluación de la *calidad del servicio administrativo* tiene una evaluación en todos los ítems de forma similar, superando el 10% de insatisfacción, tanto en los ítems que miden calidad de atención como en los que evalúan eficiencia del servicio.

Por otra parte, la evaluación de la *calidad del*

*equipamiento e infraestructura* es el factor que en promedio alcanza el mayor nivel de insatisfacción (16.4%). En este sentido, el ítem 19 alcanza el mayor nivel de insatisfacción del cuestionario (23.2%), refiriéndose a la evaluación del soporte informático para realizar trámites administrativos. A su vez, le sigue el ítem 21 (20.2%), el cual evalúa si las salas de clases son adecuadas para el aprendizaje. Por otra parte, el ítem 20 alcanzó el menor nivel de insatisfacción (6%), evaluando si el servicio de biblioteca es bueno.

Analizando el *factor de involucramiento del usuario*, éste alcanza un promedio de insatisfacción de un 4.7%. Destaca por sobre el promedio de insatisfacción el ítem 26 (10.5%), el cual evalúa si el alumno se esforzó por integrarse a la vida cultural y social de la universidad. Por otra parte, el menor nivel de insatisfacción lo obtiene el ítem 23 (2%), el cual evalúa si la mayoría de las actitudes del estudiante frente a la universidad fueron positivas. Continúa con bajo nivel de insatisfacción el ítem 27 (3.4%), que evalúa si el estudiante aprovechó eficientemente la oportunidad de estar en una universidad pública.



En cuanto al factor de *resultados del servicio*, es el que obtiene el promedio más bajo de insatisfacción del cuestionario, situándose en un 2.8%. Destaca con mayor nivel de insatisfacción el ítem 29 con un 4.2%, el cual evalúa si la universidad ha mejorado su capacidad para organizar y planificar adecuadamente el trabajo. Por otra parte, el ítem con menor nivel de insatisfacción es el 32 (1.4%), que evalúa si en general los resultados de la formación educativa han sido positivos.

Por último, el factor de *reputación de la universidad* obtiene un promedio de insatisfacción de un 4.2%. Destaca con mayor nivel de insatisfacción el ítem 36 con un 6.6%, evaluando si la reputación de la universidad entre familiares y amigos es buena. Por otra parte, con menor nivel de insatisfacción destaca el ítem 34 con un 2.5%, evaluando si la universidad es un organismo competente.

## Análisis inferencial

A continuación, se entregan las correlaciones o diferencias de medias estadísticamente significativas entre las variables de la muestra y los factores del cuestionario:

- *Años en la universidad*: existe correlación estadísticamente significativa (significancia a nivel 0.01, bilateral) e inversamente proporcional, entre los años en la universidad y los factores de: *satisfacción general del usuario*, *calidad del servicio docente*, *calidad del servicio administrativo*, *calidad de equipamiento e infraestructura* y *reputación de la universidad*. En este sentido, a medida que los estudiantes llevan más años en la universidad evalúan de forma menos satisfactoria cada uno de estos factores.
- *Sexo*: existe una diferencia de medias estadísticamente significativa (significancia  $< 0.05$ ), entre el sexo y el factor de *involucramiento del usuario*, ya que las mujeres evalúan de forma más satisfactoria este factor que los hombres.
- *Tipo de liceo de procedencia*: existe una diferencia

de medias estadísticamente significativa (significancia  $< 0.05$ ), entre el tipo de liceo y los factores de: *satisfacción general del usuario*, *calidad del servicio docente*, *calidad del servicio administrativo*, *calidad de equipamiento e infraestructura* y *reputación de la universidad*, ya que los estudiantes de liceos particulares evalúan de forma menos satisfactoria estos factores que los alumnos de liceos municipales y particulares subvencionados. A su vez, los estudiantes de liceos particulares subvencionados evalúan de forma más satisfactoria los factores de *involucramiento del usuario* y *resultados del servicio* que los estudiantes de liceos particulares.

- *Notas*: existe correlación estadísticamente significativa (significancia a nivel 0.01, bilateral) e inversamente proporcional, entre la declaración de *Notas* y el factor de *equipamiento e infraestructura*, ya que mientras mayor es la percepción de sus calificaciones, evalúan de forma menos satisfactoria este factor. A su vez, existe correlación estadísticamente significativa (significancia a nivel 0.01, bilateral) entre la percepción del nivel de *Notas* y los factores de: *involucramiento del usuario* y *resultados del servicio*, ya que a medida que el estudiante declara poseer mejores calificaciones evalúa de forma más satisfactoria ambos factores.

Se realizó una Correlación de Pearson (significativa al 0.01% bilateral) para determinar la existencia, fuerza y dirección de correlación entre los siete factores. Los resultados indican en términos generales que existe una correlación positiva entre débil y media dependiendo de los factores comparados entre los siete factores. La correlación positiva no presenta una gran intensidad en la mayoría de los cruces entre factores.

En el caso de las correlaciones más destacadas, considerando para ellos las que tienen un valor sobre el 0.6 (aunque desde el 0.75 se puede hablar de una correlación fuerte), encontramos las que se dan



entre la *satisfacción general del usuario* y la *satisfacción con el servicio docente* (0.624), entre la *satisfacción general del usuario* y la *evaluación de los resultados* (0.631), entre la *satisfacción general del usuario* y la *reputación de la institución* (0.668), y finalmente entre la *evaluación de los resultados* y la *reputación de la institución* (0.609).

Cuando se desagrega por la variable sexo, la misma correlación anterior muestra que en el caso de las mujeres, la intensidad de la correlación entre la *satisfacción general del usuario* y la *reputación de la institución* aumenta (0.701) siendo significativa al 0.01%, sin llegar sin embargo a ser considerada como una correlación positiva fuerte.

## Discusión

Los resultados obtenidos plantean desafíos que podría asumir la universidad para aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios, mediante el manejo de la información recopilada en el tiempo, con el fin de realizar mejores asignaciones presupuestarias, y cambios en la gestión de algunos procesos educativos y administrativos, para mejorar la satisfacción de los estudiantes y que esto se refleje en los procesos de acreditación.

Como antecedente fundamental se puede mencionar la evaluación que realizan los estudiantes en la calidad de los servicios entregados de forma más específica, donde se concentran los porcentajes menos satisfactorios del cuestionario. Así, en la calidad del servicio docente es pertinente mencionar que si bien es cierto que los profesores son percibidos con buena formación para ejercer sus labores académicas, parte de los estudiantes manifiestan que éstos desarrollan sus clases sin innovar significativamente en metodologías que faciliten el aprendizaje, esto a su vez se puede relacionar con que los profesores hacen que las clases sean poco interesantes. En este ámbito es necesario implementar prácticas pedagógicas para los profesores que les permitan desarrollar competencias en la entrega de conocimientos acorde a las necesidades de los estudiantes.

Por otra parte, la evaluación de la calidad de los servicios complementarios (administrativos, equipamiento e infraestructura), también presenta importantes desafíos para la universidad, pues como mencionan estudios citados anteriormente, éstos han adquirido tanta relevancia como el servicio docente para los usuarios de servicios universitarios. De acuerdo con el estudio, la calidad de los servicios tiene mayor porcentaje de insatisfacción que el resto de los factores del cuestionario. El potenciar la calidad de estos servicios se convierte en una tarea fundamental para mejorar la experiencia de los estudiantes en su paso por la universidad, ya que el “estudiante consumidor” también toma en cuenta estos factores al momento de elegir su casa de estudios.

En cuanto a la evaluación del involucramiento del usuario, los estudiantes destacan con menor nivel de insatisfacción su autoevaluación respecto de las actitudes positivas frente a la universidad y el aprovechar eficientemente la oportunidad de estudiar en una universidad pública. Estos resultados son especialmente relevantes dadas las características del servicio educativo, ya que para su éxito, a diferencia de otros servicios, es necesario un alto involucramiento del usuario en su proceso educativo.

Por otra parte, al analizar los resultados del servicio se observa que este factor fue el que obtuvo el menor porcentaje de insatisfacción. En este sentido, aunque los estudiantes aún no ingresan al campo laboral, de igual forma evalúan positivamente los resultados que han obtenido en su paso por la universidad. Lo mismo sucede con la evaluación de la reputación de la universidad, en cuanto a la baja insatisfacción que posee el factor.

Así, en la evaluación de satisfacción del estudiante con el servicio de formación educativa entregado por esta universidad pública, se observa una satisfacción general de estudiante, quienes evalúan positivamente los resultados obtenidos y la reputación que posee la casa de estudios. Sin embargo, existen porcentajes de insatisfacciones mayores al promedio, asociados a



la forma en que se entrega el servicio. Por ejemplo, el hecho de que en docencia falte innovar en prácticas docentes que faciliten el aprendizaje, falta de eficiencia en el ámbito administrativo y algunas deficiencias en el ámbito de equipamiento e infraestructura. Esta evaluación podría explicarse por la naturaleza de universidad pública que posee la institución, en donde los estudiantes valoran el hecho de poder estudiar en una organización asociada a prestigio, sin embargo, que posee deficiencias asociadas a una cultura tradicional y enmarcada dentro del aparato estatal, donde la modernización de prácticas tanto docentes como administrativas son más resistentes al cambio que en instituciones con otro régimen de administración.

En cuanto al análisis inferencial, se observa el hecho de que mientras más años en la universidad poseen los estudiantes es decreciente la evaluación con la satisfacción del servicio, lo que se puede explicar en el sentido de que los usuarios, mientras más contactos tienen con el servicio tienen un mayor número de experiencias que evaluar, esto asociado a que en cada nivel que superan se complejizan las demandas en torno a competencias de los profesores, equipamiento más especializado y mayor cantidad de trámites por realizar.

Un aspecto importante a analizar son las diferencias arrojadas de acuerdo con el tipo de liceo del cual provienen los estudiantes, ya que los estudiantes provenientes de liceos particulares evalúan de forma más deficiente los distintos factores asociados a satisfacción del servicio y la reputación de la universidad que los estudiantes provenientes de liceos particulares subvencionados y de liceos municipales. Una posible hipótesis es que estos estudiantes reciben un servicio de mejor calidad en sus liceos de procedencia que los estudiantes de los otros liceos, además de pertenecer a un grupo con mayor nivel adquisitivo, estos elementos les podrían entregar un mayor nivel de comparación en cuanto a la calidad de los servicios educativos que reciben en la universidad, siendo

más exigentes en lo que esperan como experiencia universitaria.

Por otra parte, la variable de percepción de notas respecto del promedio del curso, nos permite deducir la importancia de la relación entre esta variable, el involucramiento del usuario y los resultados del servicio, ya que a medida que el estudiante tiene mejores calificaciones se siente más involucrado en su proceso de enseñanza-aprendizaje y percibe una mayor satisfacción con los resultados del servicio. La relación de estas variables nos permite observar la influencia que existe entre el rendimiento académico y el involucramiento del usuario, además de su impacto en la percepción de los resultados del servicio. Lo anterior se puede potenciar en los usuarios en la medida que se entregue un mejor servicio educativo, ayudando a comprometer aún más a los estudiantes en su proceso de enseñanza-aprendizaje y así mejorar la reputación de la universidad.

## Conclusiones

Al finalizar este estudio, se concluye que los estudiantes de la universidad pública estudiada perciben una buena evaluación de los resultados que han obtenido en su proceso de aprendizaje, lo que se complementa con el hecho de evaluar a la universidad como un organismo competente con adecuada reputación, teniendo profesores que son percibidos con una buena formación académica. Esto lleva a que los usuarios evalúen que han aprovechado eficientemente el hecho de estudiar en una universidad pública y que tengan una satisfacción general con el servicio. Además, este estudio arrojó resultados que permiten identificar el estado de variables asociadas a la satisfacción de usuarios en una universidad pública. Se destaca la satisfacción general con el servicio, el involucramiento con su proceso educativo que declaran los estudiantes, su satisfacción con los resultados del servicio y con la reputación de la universidad. Sin embargo, se debe asumir el desafío de mejorar la experiencia de consumo del estudiante



cambiando prácticas docentes innovadoras que faciliten el aprendizaje, con el objetivo de potenciar el involucramiento del usuario. Por otra parte, se deben mejorar los servicios complementarios que cada vez adquieren mayor relevancia en la medida que el estudiante se manifiesta como un consumidor activo y crítico del servicio que se le entrega.

Desde el punto de vista metodológico hay que reconocer que se está evaluando la percepción del encuestado, pues a través de nuestros estudiantes conoceremos

las percepciones de interés general. Se espera realizar en el futuro el mismo estudio con universidades públicas y/o privadas, para poder contrastar las percepciones de los estudiantes y del sistema educativo.

Finalmente, en un mercado tan competitivo como la educación superior, no orientarse a la mejora continua para entregar un servicio óptimo redundará tarde o temprano en una pérdida de prestigio y baja en la calidad de los alumnos que eligen a las universidades públicas. ■

## Referencias

- Alves, H. y M. Raposo (2004), "La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior", en *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1), 73-88, pp. 1-15.
- Armanet, P. (2004), "¿Por qué asegurar la calidad?", en *Revista Calidad en la Educación*, núm. 21, pp. 107-121, Chile, Consejo Superior de Educación.
- Consejo Superior de Educación (2015), *Educación Superior en Chile*, disponible en: [http://www.cned.cl/public/Secciones/SeccionEstadisticas/estadisticas\\_Instituciones\\_home.aspx](http://www.cned.cl/public/Secciones/SeccionEstadisticas/estadisticas_Instituciones_home.aspx) [Consulta: marzo de 2015].
- Duque, L. (2003), "La satisfacción del usuario del servicio 'formación educativa universitaria'", en *Economía de la educación*, AEDE XII: 18 y 19 septiembre, coord. por Rafael Zorrilla, María-Jesús San Segundo, Madrid, Universidad Carlos III, pp. 88-99.
- Duque L. y J. Weeks (2010), "Towards a model and methodology for assessing student learning outcomes and satisfaction", en *Quality Assurance in Education*, vol. 18, núm. 2, pp. 84-105.
- Fayos T., M. González-Gallarza, D. Servera y F. Arteaga (2011), "Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicaciones para el marketing estratégico de las universidades", en *Revista de Investigación en Educación*, vol. 2, núm. 9, pp. 133-152, España.
- García, N. y M. Álvarez (2007), "La motivación del alumnado a través de la satisfacción con la asignatura. Efecto sobre el rendimiento", en *Estudios sobre Educación*, núm. 13, pp. 89-112, España.
- Gento, S. y M. Vivas (2003), "El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su formación", en *Acción Pedagógica*, vol. 12, núm. 2, pp. 16-27, España.
- Hernández, R., C. Fernández y P. Baptista (2001), *Metodología de la Investigación*, México, McGraw & Hill.
- Woodhouse, D. (2004), "Desarrollo global del aseguramiento de la calidad", en *Revista Calidad en la Educación*, núm. 21, 2º semestre, pp. 17-36. Chile, Consejo Superior de Educación.

### Cómo citar este artículo:

Palominos-Belmar, Pedro-Iván, Luis-Ernesto Quezada-Llanca, Claudio-Andrés Osorio-Rubio, Jorge-Antonio Torres-Ortega, Luis-Miguel Lippi-Valenzuela (2015), "Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile", en *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, México, UNAM-IISUE/Universia, vol. VII, núm. 18, pp. 130-142, <https://ries.universia.net/article/view/1132/estudio-calidad-percibida-estudiantes-universidad-publica-servicios-educativos-experiencia-chile> [consulta: fecha de última consulta].