

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
PERCIBIDO POR ESTUDIANTES DE POSTGRADO DE LA
UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA DE TEMUCO

Tesis para optar al Grado de Magister en Gerencia Social

Autores:

Manuel Augusto González Peña

TEMUCO, Marzo de 2016

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL



EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
PERCIBIDO POR ESTUDIANTES DE POSTGRADO DE LA
UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA DE TEMUCO

Tesis para optar al Grado de Magister en Gerencia Social

Autores:

Manuel Augusto González Peña

Profesor Guía:

Dr. José Luis Gálvez Nieto

TEMUCO, Marzo de 2016

INDICE

Resumen

Abstract

1.-Introducción	6
2.-Antecedentes teóricos conceptuales	8
2.1.-Conceptos de Calidad	8
2.2-Argumentos de calidad	9
3.-Estudios realizados en Chile	11
4.-Método	12
5.-Participantes	12
6.-Instrumentos	14
6.1.-Actitud y Comportamiento de los Profesores	14
6.2.-Competencias de los Profesores	14
6.3.-Malla Curricular	14
6.4.-Instalaciones	15
6.5.-Organización de los cursos	15
6.6.-Personal administrativo	15
7.-Análisis de datos	15
8.-Resultados	15
8.1.-Adaptación de la escala UCALS	15
8.2.-Evidencias de validez de contenido	15
9.-Evidencias de fiabilidad de la escala	19
9.1.-Confiabilidad del instrumento	19
10.-Evaluación de la calidad de los servicios según facultades	21
11.-Evaluación de la calidad de los servicios según programas	23
12.-Ranking de programas según evaluación	27
13.-Conclusiones	29
14.-Referencias	31

Resumen

El objetivo principal de este artículo es evaluar la calidad del servicio educativo percibido por estudiantes de postgrado de la Universidad de La Frontera (UFRO) de Temuco. Para desarrollar este objetivo, se adaptó la Escala de medida para evaluar la calidad de los servicios universitarios (UCALS) al contexto de postgrado, y se calcularon medidas psicométricas de fiabilidad y validez. Participaron 274 estudiantes de postgrado de la UFRO, de ambos sexos (58.9% = Mujeres y 41.1% = Hombres), de edades comprendidas entre 22 y 67 años y un promedio de 32.66 (DE = 7.74), distribuidos en 26 programas de Magíster y 6 programas de Doctorado, de 5 de 6 facultades de esta casa de estudios. La mejor dimensión evaluada, por Facultad, “Personal Administrativo”, con un $\alpha = .938$, y la dimensión peor evaluada “Instalaciones” $\alpha = .827$. El Magister en Salud Pública Comunitaria y Desarrollo Local fue el que mejor evaluó la dimensión “Personal Administrativo” con una media de 35.2000, y en el caso de los Doctorados el Doctorado en Ciencias Morfológicas evaluó esta dimensión con una media de 35.8333, siendo los programas mejores evaluados. El programa que peor evaluó esta dimensión fue Magíster en Ciencias Mención Mecánica con una media de 29.0000. Los resultados indican que la escala, es una escala fiable y válida para medir calidad de servicios educativos de postgrado, y la calidad del servicio se encontraría en niveles ADECUADOS

Palabras Clave: Evaluación de calidad, servicios educativos, estudiantes, satisfacción.

Abstract

The main goal of this article is to appraise the quality of the education received by degree students of Universidad de la Frontera (UFRO) of Temuco. To develop this goal the measuring range was adapted to assess the quality of university services (UCALS), in the context of academic degree. Additionally, psychometric reliability and validity measures were obtained. 274 UFRO degree students were surveilled. Both genders (58.9%= Women and 41.1% = Men) were considered. The students plot was aged between 22 and 67 years old obtaining a 32.66 average. 26 master's degree and 6 doctoral degrees programs were considered, which were composed from 5 of the 6 schools of this university. The best dimension evaluated by faculty, "Administrative Staff" with $\alpha = .938$, and the worst evaluated dimension "Facilities" $\alpha = .827$. The Master of Public Health Community and Local Development was the best assessed dimension "Administrative Staff" with an average of 35.2000, in case of doctorate, the doctorate in Morphological Sciences evaluated this dimension with an average of 35.8333, being the best programs evaluated. The program was worse evaluated this dimension Mention Masters in Mechanical Sciences with an average of 29.0000. The results show that the scale is reliable and valid to measure educational degrees service quality level. In this university service quality would be at APPROPRIATE levels. The Management Department was highlighted with the highest evaluation level.

1.-Introducción

En estos últimos años las universidades en Chile han desarrollado distintos estudios sobre calidad y satisfacción a los estudiantes. “La calidad se atribuye a la acción de los factores cualitativos, es decir, de aquellos elementos que no pueden expresarse cuantitativamente, o presentan serias dificultades a la cuantificación”. (De la Orden, A., Asensio, I., Carballo, R., Fernández Díaz, J., Fuentes, A., García Ramos, J.M. y Guardia, S. 1997 p 2). Considerando que la calidad es la clave de las universidades para obtener el prestigio nacional y para ser elegida por los estudiantes como su sede de perfeccionamiento profesional, es que son evaluadas constantemente en los diferentes servicios que estas ofrecen.

Desde tiempos remotos se ha considerado el tema de la calidad como el bienestar que se entrega a una persona mediante un producto o servicio, según Gutiérrez, Mario 2004 p 25 “El concepto calidad ha ido evolucionando y ha sido objeto de numerosos cambios”.

Día a día las universidades están desarrollando diversos métodos y formas para medir la calidad de los servicios que ofrecen. Para lograr un servicio de calidad es necesario evaluar mediante encuestas, las distintas áreas que ofrecen servicios dentro de una institución, por medio de este instrumento de medida se pueden recolectar datos y obtener muy buenos resultados de lo que se quiere medir, en áreas, personas y departamentos que están al servicio de los estudiantes, obteniendo información relevante sobre los objetivos y metas que la institución se propone.

En el caso de la Universidad de La Frontera, que es considerada hoy en día como una de las 12 mejores universidad de Chile, (según último ranking del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas CRUCH), y una de las mejores de la Región de la Araucanía y del sur

de país, el tema de la calidad de los servicios no puede estar ajeno, tanto en el área de pregrado como en postgrado, esta última área muy bien posicionada a nivel Nacional e Internacional.

La presente investigación tiene como objetivo general evaluar la calidad del servicio educativo percibido por estudiantes de postgrado de la Universidad de La Frontera (UFRO) de Temuco, mediante una escala de medida ya existente, denominada UCALS, la cual se adaptó bajo juicio experto, para ser aplicada a estudiantes de postgrado, siendo validada para evaluar la calidad del servicio prestado por los distintos programas de postgrado de la UFRO.

Una vez aplicada la encuesta, los datos obtenidos son sometidos a un programa estadístico, alcanzando de esta forma resultados con un alto grado de confiabilidad y validez, los cuales serán entregados a la Dirección Académica de Postgrado, permitiendo identificar las fortalezas y debilidades de cada programa.

2.-Antecedentes teóricos conceptuales

2.1.-Conceptos de Calidad

Cualquier empresa, institución y/o persona natural que ofrece un servicio, tiene que considerar que en tal medida atendemos a usuarios, a quienes hay que tratar como tal y ofrecerle la mejor calidad en el servicio prestado, las universidades pueden considerarse como una organización que presta servicios a personas naturales con el propósito de entregar preparaciones en distintas áreas del conocimiento. “Muchas veces las organizaciones educativas, creen que conocen los requerimientos de los estudiantes, al efectuar encuestas que en esencia sólo miden qué tan bien operan sus sistemas, o sea la calidad de servicio” (Díaz, 2003 p 31). Cabe señalar que un estudiante, quedará feliz y satisfecho dependiendo de la calidad de los servicios prestados, en las diferentes áreas que componen una institución de educación superior.

Servicio, puede ser definido como “el trabajo realizado para otras personas” (Duque, 2005, p 65). O como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; es esencialmente intangible y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Duque, 2005 p 65). “Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (Saavedra, Mario. 2013 p 23).

Además de ofrecer un servicio de calidad, debemos considerar que a los usuarios hay que satisfacerlos con el producto entregado. “La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos...es importante que los estudiantes manifiesten su opinión acerca de las unidades de aprendizaje...” (Jiménes, Terriquez y Robles, 2011 p 46). “La Satisfacción del Consumidor es una respuesta emocional acerca de las experiencias, sin

realizar evaluación alguna de las expectativas” (López, Cristina, Fernández, Karmele y Petr, Mariel. 2002 p 2).

2.2.-Argumentos de calidad

Es cierto que Chile está ubicado entre los mejores países de Latinoamérica y El Caribe (48 a nivel mundial), según el último estudio de la UNESCO en el tema de educación de calidad. Pero la realidad señala que aún estamos al debe en los servicios de calidad educacional, ya que cada vez los estudiantes hacen notar con mayor énfasis su descontento con los servicios entregados, siendo muy críticos a la hora de señalar su punto de vista. “La medición de la calidad dentro del ámbito universitario debe enfrentar difíciles problemas tales como la falta de consensos a la hora de definir los indicadores” (Tumino, Marisa. Poitevin, Evelyn. 2013; p68, 69). Por eso al realizar encuestas estas nos indican de manera constante los servicios que el usuario demanda, “La Educación es un largo y múltiple proceso de producción, de un servicio profesional. Es producido para personas, mediante personas, y gestionado por personas”. (Barreda Tamayo, Horacio. 2007; p 2). El objetivo de evaluar la calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes, es garantizar la eficacia de los servicios prestados, los que han de orientarse hacia la satisfacción de sus clientes: los alumnos (Saavedra, Mario.2007; p 21).

La alta competitividad que existe hoy en día en el sector de la educación superior, el aumento en el número de universidades y la cada vez mayor exigencia de los alumnos, ha llevado a las universidades a centrar cada vez más sus esfuerzos en ofrecerles un mejor servicio con el objetivo de satisfacer sus necesidades. (Torres y Araya, 2010 p 55)

Debido a los lentos avances en el área de la educación y la urgente necesidad de hacer mejoras en los servicios educativos, desde un tiempo a la fecha, nace el interés de realizar investigaciones que permitan medir la satisfacción que tienen los usuarios de la educación

superior, relacionando la satisfacción con la calidad. “El usuario juzga si la calidad de los bienes y servicios es aceptable y satisface sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia” (J. Álvarez Botello, E.M. Chaparro Salinas y D.E. Reyes Pérez.2014).

Las universidades deberían desempeñar un mayor atrevimiento al momento de gestionar o entregar servicios...”desarrollar las competencias y aptitudes del personal y motivarlos a mejorar la calidad y alcanzar las expectativas del estudiantado, sin olvidar la importancia de la percepción de este” (Blanco, Ricardo y Blanco, Richard. 2007).

Desde tiempos remotos se ha considerado el tema de la calidad como el bienestar que se entrega a una persona mediante un producto o servicio, según Gutiérrez, Mario 2004 p 25 “El concepto calidad ha ido evolucionando y ha sido objeto de numerosos cambios” “En un comienzo los artesanos eran quienes confeccionaban y vendían directamente sus productos. Estos se caracterizaban por ser únicos. La singularidad de los productos y los detalles en su confección se consideraban como atributos de calidad” (Montero, 2012: 10). Debido al deterioro constante en las condiciones de vida humana, la sociedad necesita urgente indicadores sociales que permitan una satisfacción y calidad de vida adecuada, de ahí nace la necesidad de medir la realidad que nos rodea mediante la recolección de datos que nos confirmen la real necesidad de mejorar el bienestar social de los estudiantes.

Al entregar un servicio de calidad a los estudiantes, tenemos que considerar que su estadía en la institución será más placentera y su calidad de vida argumentará cambios positivos en el entorno que lo rodea. De esta forma se pretende reducir las quejas y reclamos por servicios de mala calidad.

“Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos” (Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. 1992). Por otra parte Moliner, Berenguer y Gil, 2001 señalan que...”en las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado”. Ya que día a día los clientes tienen mayores exigencias de satisfacción sobre los productos recibidos. “La calidad es un estilo de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien y mejorar permanentemente” (M.C. Tumino y E.R. Poitevin. 2013).

3.-Estudios realizados en Chile

Distintos estudios como el de Saavedra, Mario. 2013 y Torres y Araya, 2010, ambos adaptaron escalas de medidas para determinar la calidad de servicios en la educación superior. Saavedra, Mario. 2013, por su parte realiza en su estudio una evaluación de fiabilidad del instrumento UCALS, para establecer relación entre los factores académicos y factor personal del estudiante, y de esta forma evaluar el nivel de la calidad percibido por los estudiantes.

En un contexto muy similar, Torres y Araya, 2010, desarrollaron una escala pionera para medir la calidad de los servicios educacionales en las universidades, denominada UCALS, dicha escala fue diseñada inicialmente para medir calidad de servicios en estudiantes de pregrado, dando resultados con suficiente grado de fiabilidad y validez en diferentes dimensiones. Según Torres y Araya, los resultados de esta investigación cobran real importancia en la gestión de la calidad de las universidades, definiendo las seis dimensiones; actitud y comportamiento del profesor, competencia del profesor, malla curricular, personal administrativo, instalaciones y organización de los cursos, como factores unidimensionales entre si pudiendo verificar que la calidad del servicio puede verse de diferentes perspectivas,

todas ellas integradas en un solo instrumento de medida aplicado en este caso a los estudiantes de universidades.

4.-Método

La metodología empleada en el desarrollo de esta investigación es de carácter cuantitativo, descriptivo, no experimental; ya que pretende recoger, procesar y analizar datos que sean susceptibles de ser medidos y cuantificados en términos numéricos, (Hernández, Fernández, Baptista. 2006). Por otra parte describe la realidad de lo que ocurre por medio de la aplicación de un instrumento, estableciendo hipótesis de afirmación, observando el desarrollo de los fenómenos tal y como se presentan en forma natural, en un momento único de tiempo y sin la manipulación de las variables.

5.-Participantes

Para esta investigación participaron 274 estudiantes de postgrado de la Universidad de La Frontera, matriculados entre los años 2014-2015. Los participantes fueron seleccionados a partir de un muestreo aleatorio incidental (Ferrer, Jesús 2010), de ambos sexos (58.9% = Mujeres y 41.1% = Hombres), de edades comprendidas entre 22 y 67 años y un promedio de 32.66 (DE = 7.74), provenientes de 26 programas de Magister y 6 programas de Doctorado de las siguientes Facultades: Facultad de Educación Ciencias Sociales y Humanidades, Facultad de Odontología, Facultad de Medicina, Facultad de Ingeniería y Ciencias y Facultad de Ciencias Agropecuarias y Forestales.

En total el procedimiento de muestreo representó al 50.09% del total de población de alumnos de postgrado de la Universidad de La Frontera (matriculados entre los años 2014-

2015). A continuación se presenta el resultado del muestreo, representado en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 01. Resultado Muestral

DODIGO	FACULTAD/PROGRAMA	CUESTIONARIOS		
		Población	Muestra	% Representado
	FACULTAD DE EDUCACION CIENCAS SOCIALES Y HUMANIDADES			
28000	Magister en Ciencias Sociales Aplicadas	15	7	46.67
28001	Magister en Ciencias de la Comunicación	22	17	77.27
28003	Magister en Psicología	24	21	87.50
28007	Magister en Desarrollo Humano Local y Regional	19	5	26.32
28008	Magister en Educación con Menciones	41	30	73.17
28024	Magister en Gerencia Social	45	29	64.44
28027	Magister en Educación Física con Menciones	29	5	17.24
28033	Magister y Especialización en Psicología Comunitaria	9	8	88.89
28034	Magister y Especialización en Psicología Jurídica y Forense	15	6	40.00
28035	Magister en Terapia Familia Sistémica	14	7	50.00
28038	Magister en Estudio y Desarrollo de la Familia	22	6	27.27
29008	Doctorado en Psicología	7	3	42.86
29007	Doctorado en Ciencias de la Educación	17	2	11.76
	TOTAL FACULTAD	279	146	52.33
	FACULTAD DE ODONTOLOGIA			
28037	Magister en Odontología	19	13	68.42
	TOTAL FACULTAD	19	13	68.42
	FACULTAD DE MEDICINA			
28005	Magister en Epidemiología Clínica	26	24	92.31
28004	Magister en Ciencias Mención Biología de la Reproducción	2	1	50.00
28006	Magister en Ciencias Mención Morfología	11	1	9.09
28028	Magister en Salud Pública Comunitaria y Desarrollo Local	18	5	27.78
29009	Doctorado en Ciencias Morfológicas	6	6	100.00
	TOTAL FACULTAD	63	37	58.73
	FACULTAD DE INGENIERIA Y CIENCIAS			
28014	Magister en Ciencias de la Ingeniería Mención Biotecnología	6	5	83.3
28016	Magister en Sistemas de Gestión Integral de Calidad	22	7	31.82
28017	Magister en Ciencias de la Ingeniería Mención Ingeniería Eléctrica	10	4	40.00
28019	Magister en Educación Matemática	16	7	43.75
28021	Magister en Ciencias de la Ingeniería mención Modelación Matemática	4	1	25.00
28022	Magister en Física Médica	5	2	40.00
28040	Magister en Ingeniería Informática	7	1	14.29
28029	Magister en Ciencias Mención Física	1	1	100.00
28041	Magister en Educación Matemática, Enseñanza Básica	37	19	51.35
29001	Doctorado y Magister en Ciencias de Recursos Naturales	17	14	82.35
29003	Doctorado en Ciencias mención Matemática	6	2	33.33
	TOTAL FACULTAD	131	62	47.33
	FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y FORESTALES			
28031	Magister en Manejo de Recursos Naturales	17	6	35.29
29004	Doctorado en Ciencias Mención Biología Celular y Molecular	38	9	23.68
	TOTAL FACULTAD	55	15	27.27
	TOTAL 5 FACULTADES	547	274	50.09

6.-Instrumentos

Los objetivos de esta investigación serán alcanzados mediante la recolección de datos por intermedio de una escala de medida de calidad de servicios de las universidades, denominado U-CALS. (Torres, Eduardo y Araya, Luis. 2010). Cabe señalar que esta escala fue diseñada originalmente para evaluar la calidad de la educación superior en estudiantes de pregrado en Chile. La escala está compuesta por 5 dimensiones. “Actitud y Comportamiento de los Profesores”, “Competencias de los Profesores”, “Malla Curricular”, “Instalaciones”, “Organización de los cursos”, adicionalmente se agregó una 6ª dimensión “Personal administrativo” basados en el trabajo de Saavedra, Mario 2013.

Cada dimensión consta de al menos 4 ítems, los que serán evaluados por cada estudiante, de acuerdo a una escala del 1 al 6, siendo la opción 1 completamente en desacuerdo, y la opción 6 completamente de acuerdo.

A continuación se presentan las Dimensiones y su correspondiente definición:

6.1.-Actitud y Comportamiento de los Profesores

Las actitudes pueden ser positivas o negativas, y los profesores deben ser personas que actúen en forma favorable o desfavorable frente a un objeto, persona o grupo de personas. Demostrando un comportamiento positivo y de respeto frente a los estudiantes.

6.2.-Competencias de los Profesores

Los profesores deben tener conocimientos, actitudes y habilidades para enfrentarse de forma satisfactoria dentro de la sala de clases.

6.3.-Malla Curricular

Podemos definir como malla curricular a la estructura académica general de un área específica, diseñada para realizar labores pedagógicas.

6.4.-Instalaciones

Dentro de una universidad, las instalaciones son definidas como los espacios físicos y sus recursos, que están disponibles para su uso por parte de los estudiantes.

6.5.-Organización de los cursos

Los cursos deben estar diseñados adecuadamente en relación al número de estudiantes por sala, facilitando de esta forma la docencia por parte de los profesores.

6.6.-Personal administrativo

El personal administrativo dentro de una institución debe ser competente y proactivo para desempeñar la función de atender los requerimientos de los estudiantes, clientes internos y externos, dando pronta solución a los inconvenientes.

7.-Análisis de datos

Este análisis de datos se realizó de manera exhaustiva revisando cada uno de los ítems que componen la encuesta UCALS, considerando mantener solo aquellos ítems que permitan obtener un grado óptimo de validez y eliminando aquellos ítems cuyo grado de validez no se consideraban adecuados para estudiantes de postgrado.

Las distintas dimensiones también fueron evaluadas para determinar su grado de validez, antes de ser enviadas.

Para obtener los resultados requeridos, los datos de este análisis fueron vaciados al programa estadístico SPSS, versión 2.0.

8.-Resultados

8.1.-Adaptación de la escala UCALS

8.2.-Evidencias de validez de contenido

Para asegurar una validez de contenido (Escobar J. y Cuervo A. 2008) se eligieron a 4 evaluadores expertos; al Director Académico de postgrado y a tres Directores de Magíster, a quienes se les envió en formato Word, la escala existente, de medida de calidad de servicios de las universidades, denominada U-CALS. Se solicitó a cada evaluador, revisar cada ítem y evaluarlo, considerándolo, (1=Excelente, cumple a cabalidad para ser aplicado a estudiantes de postgrado; 2 =Bien, pertinente para ser aplicado a estudiantes de postgrado, 3= Adecuado, se podría aplicar a estudiantes de postgrado, con sugerencias; 4 = limitado, no sería adecuado para ser aplicado a estudiantes de postgrado, e ingresar alguna sugerencia y/o mejora.

Una vez evaluado el instrumento, se procedió a modificarlo, eliminando los ítems que se consideraron limitados por la mayoría de los jueces expertos, y agregando en otros ítems las sugerencias indicadas para ser aplicadas a estudiantes de postgrado. Una vez realizados los cambios señalados, se envió encuesta a estudiantes, en formato papel, y/o vía correo electrónico en formato Word, en los casos que el estudiante se encuentre realizando alguna pasantía. En la mayoría de los procesos se solicitó autorización a los Directores de cada programa para realizar este trabajo de campo en horas de clase recopilando la información en forma más rápida.

Como resultado de esta validación de contenidos se procedió a modificar el instrumento original, eliminando en la dimensión Organización de los cursos, el ítem “La cantidad de secciones del mismo son suficientes” y agregando en la dimensión Instalaciones, el ítem “La cantidad de bases de datos y libros electrónicos disponibles en biblioteca, son suficientes”.

Además se cambió la palabra “alumnos”, por “estudiantes”, en postgrado se define a estos como Estudiantes, por tratarse en su mayoría de investigadores (Terrones, Eudoro. 2009).

El cuestionario utilizado incluyó 29 ítems, cubriendo la totalidad de los servicios recibidos por los estudiantes de Postgrado durante su estadía en la Universidad. Al estudiante se le solicitaba señalar, calificar cada ítem con nota de 1 a 6, siendo el número 1 completamente en desacuerdo, y el número 6 completamente de acuerdo.

A continuación se muestra el instrumento en su formato final, luego de ser modificado a juicio de pares expertos:

Cuadro N° 02. Encuesta

ENCUESTA

“Escala para evaluar la calidad de los servicios educativos de postgrado de la Universidad de La Frontera”

N°de Matrícula:						
Edad:	Programa:		Magister	<input type="checkbox"/>	Doctorado	<input type="checkbox"/>
Sexo:	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>		

Completamente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Bastante en acuerdo	Completamente en acuerdo
1	2	3	4	5	6

Marqué con una X la evaluación seleccionada para cada ítem

Actitud y Comportamiento de los profesores	1	2	3	4	5	6
1. Los profesores se preocupan por el aprendizaje de los estudiantes.						
2. Los profesores motivan a los estudiantes por la materia.						
3. Los profesores fomentan la participación de los estudiantes.						
4. Los profesores muestran una actitud positiva hacia los estudiantes.						
5. Los profesores muestran respeto por los estudiantes.						
Competencias de los profesores						
6. Los profesores tienen conocimientos adecuados de los contenidos del curso.						

7. Las evaluaciones que hacen los profesores son justas y se relacionan con los contenidos vistos en clase						
8. Los profesores son capaces de comunicar claramente sus conocimientos						
9. Los profesores están al día en sus conocimientos						
Malla curricular						
10. La malla curricular del programa posee una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos						
11. Este programa tiene una duración adecuada						
12. Los programas de estudio de los distintos cursos son excelentes.						
13. Las distintas asignaturas del plan de estudio permiten que los estudiantes desarrollen el perfil de egreso.						
14. La malla curricular del programa mejora las posibilidades en mi carrera académica o profesional.						
Personal Administrativo						
15. El personal administrativo desarrolla su trabajo con un trato adecuado.						
16. El personal administrativo da el mismo trato y respeto a todos los estudiantes.						
17. El personal administrativo se preocupa por conocer los problemas de los estudiantes						
18. El personal administrativo es cortés y amigable						
19. Cuando tengo un problema el personal administrativo muestra un sincero interés en resolverlo						
20. El personal administrativo se preocupa por encontrar la mejor solución a los problemas del estudiante						
Instalaciones						
21. Las instalaciones físicas (salas de clases, salas de computación, salas de estudio, bibliotecas, gimnasios y espacios deportivos) en general son cómodas y acogedoras						
22. El número de salas de clases son suficientes para los cursos que se dictan						
23. La cantidad de textos disponibles en biblioteca son suficientes						
24. Hay un número adecuado de instalaciones deportivas y de recreación						
25. La cantidad de bases de datos y libros electrónicos disponibles en Biblioteca, son suficientes.						
Organización de los cursos						
26. El número de estudiantes por clase es el adecuado para la docencia						
27. El número de sesiones semanales de cada curso es suficiente						
28. El proceso de inscripción de asignaturas es rápido y fácil de realizar						
29. El proceso para eliminar o agregar una asignatura es sencillo						

9.-Evidencias de fiabilidad de la escala

9.1.-Confiabilidad del instrumento

Para verificar la confiabilidad de los datos cuantitativos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, que requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores entre 0 y 1, a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. A continuación se presenta un baremo (Jaramillo y Osses 2012), que permitirá interpretar las puntuaciones obtenidas por la escala en la muestra aplicada.

Tabla 1. Baremo de interpretación coeficiente α de Cronbach

.81 a 1.00	Muy alta
.61 a .80	Alta
.40 a .60	Moderada
.21 a .40	Baja
.01 a .20	Muy Baja

En el resultado de la dimensión Actitud y Comportamiento de los Profesores, se puede afirmar que el valor del coeficiente α de Cronbach se encuentra ubicado en la escala como “Muy Alto” ($\alpha = .869$). El ítem mejor evaluado en esta dimensión es “Los profesores muestran respeto por los estudiantes”, con valor de .909. En cambio el ítem “Los profesores muestran una actitud positiva hacia los estudiantes” es el que obtiene un valor alfa más bajo .882, sin embargo este valor se considera aceptable.

Tabla 2. Actitud y Comportamiento de los Profesores

Ítem	α de Cronbach	Confiabilidad
1	.889	Muy Alta
2	.889	Muy Alta
3	.885	Muy Alta
4	.882	Muy Alta
5	.909	Muy Alta
Alfa Dimensión = .869		

El valor promedio de la dimensión Malla curricular, es de $\alpha.912$ por lo tanto se puede afirmar que el instrumento es muy alto, por lo tanto es confiable, ya que todos los ítems fueron evaluados por sobre el valor de alfa $.81$, siendo el ítem “Las distintas asignaturas del plan de estudio permiten que los estudiantes desarrollen el perfil de egreso”, el menos evaluado con valor $\alpha.874$, y el ítem “Este programa tiene una duración adecuada” él es mejor evaluado con valor $\alpha.909$.

Tabla 3. Malla curricular

Ítem	α de Cronbach	Confiabilidad
10	.896	Muy Alta
11	.909	Muy Alta
12	.89	Muy Alta
13	.874	Muy Alta
14	.891	Muy Alta
Alfa Dimensión = .912		

La dimensión Personal Administrativo, es la mejor evaluada $\alpha .938$, ya que se puede afirmar que el instrumento tiene un grado de confiabilidad muy alto con un valor de alfa por sobre $\alpha.918$, en todos los ítem, siendo el ítem “El personal administrativo se preocupa por conocer los problemas de los estudiantes” el mejor evaluado con valor α de $.948$.

Tabla 4. Personal Administrativo

Ítem	α de Cronbach	Confiabilidad
15	.926	Muy Alta
16	.928	Muy Alta
17	.948	Muy Alta
18	.924	Muy Alta
19	.918	Muy Alta
20	.919	Muy alta
Alfa Dimensión = .938		

Por último el resultado de la dimensión Instalaciones, es evaluado con los valores α más bajos con $.778$ en el ítem “La cantidad de bases de datos y libros electrónicos disponibles en

Biblioteca, son suficientes”, y con valor α .819 en el ítem “Hay un número adecuado de instalaciones deportivas y de recreación”, siendo el más alto en esta dimensión.

Incluso siendo la dimensión menos evaluada con un valor α de .827, igual se puede afirmar que el instrumento es muy alto, por lo tanto sería confiable.

Las dimensiones “Competencias de los profesores” y “Organización de los cursos”, se decidió no ser evaluados ya que los ítems no eran óptimos para estudiantes de postgrado.

Tabla 5 Instalaciones

Ítem	α de Cronbach	Confiabilidad
21	.787	Alta
22	.8	Alta
23	.781	Alta
24	.819	Muy Alta
25	.778	Alta
Alfa Dimensión = .827		

10.-Evaluación de la calidad de los servicios según facultades

Al evaluar la calidad de los servicios por facultad, se observa que la Facultad de Educación Ciencias Sociales y Humanidades arrojó el mejor resultado de satisfacción por los estudiantes con una media 25.8836 y una desviación típica de 4.08953, en la dimensión Actitud y comportamiento de los profesores. La Facultad de Ciencias Agropecuarias y Forestales fue la que obtuvo menos aprobación en esta dimensión.

Tabla 6 Actitud y comportamiento de los profesores

	Media	D.T
Facultad de Educación Ciencias Sociales y Humanidades	25.8836	4.08953
Facultad de Odontología	25.7692	4.41878
Facultad de Ingeniería y Ciencias	25.6667	5.04834
Facultad de Medicina	25.1587	3.7854
Facultad de Ciencias Agropecuarias y Forestales	24.3333	2.69037

En la dimensión Malla Curricular se muestra que la Facultad de Odontología es la que arroja mejores resultados de satisfacción con valor media de 25.8462, por su parte la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Forestales presentó el más bajo grado de satisfacción con valor media 22.5333.

Tabla 7 Malla curricular

	Media	D.T
Facultad de Educación Ciencias Sociales y Humanidades	24.2098	4.87282
Facultad de Odontología	25.8462	3.48440
Facultad de Ingeniería y Ciencias	24.8226	4.28311
Facultad de Medicina	25.3056	5.21437
Facultad de Ciencias Agropecuarias y Forestales	22.5333	5.28970

De las 4 dimensiones, la dimensión Personal administrativo fue la mejor evaluada por los estudiantes mostrando un alto grado de satisfacción en las 5 facultades, sobresaliendo la Facultad de Medicina con un valor de media 33.1944 y una desviación típica de 6.63678. Nuevamente la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Forestales es la que obtuvo el grado de aprobación más bajo con un valor de media 29.0000 y una desviación típica de 5.51621.

Tabla 8 Personal administrativo

	Media	D.T
Facultad de Educación Ciencias Sociales y Humanidades	32.0417	4.88451
Facultad de Odontología	31.5000	4.87106
Facultad de Ingeniería y Ciencias	32.4407	4.03549
Facultad de Medicina	33.1944	6.63678
Facultad de Ciencias Agropecuarias y Forestales	29.0000	5.51621

Según los estudiantes encuestados, la Facultad de Ingeniería y Ciencias es la que obtuvo mayor grado de satisfacción, en la dimensión Instalaciones, con un valor de media 24.4483 y una desviación típica de 3.90309, por sobre las demás facultades.

Tabla 9 Instalaciones

	Media	D.T
Facultad de Educación Ciencias Sociales y Humanidades	23.5069	5.04940
Facultad de Odontología	23.3636	4.80151
Facultad de Ingeniería y Ciencias	24.4483	3.90309
Facultad de Medicina	24.1613	4.29027
Facultad de Ciencias Agropecuarias y Forestales	24.2308	5.34094

Al evaluar las 4 dimensiones según facultad se puede afirmar que hay un grado de satisfacción aceptable por parte de los estudiantes, destacando ampliamente la dimensión Personal Administrativo en las 5 Facultades, siendo la Facultad de Medicina, la mejor evaluada con un valor de media 33.1944.

11.-Evaluación de la calidad de los servicios según programas

Al obtener resultados de evaluación de los 33 programas encuestados, se observa que los estudiantes manifestaron un mayor grado de aprobación/satisfacción en la dimensión Personal Administrativo con una media de oscilación entre 35.2000 en el programa Magister en Salud Pública Comunitaria y Desarrollo Local y una media de 25.6667 en el programa Magister en Manejo de Recursos Naturales.

A continuación se muestra un detalle de los resultados obtenidos por programa, desde la tabla 10 a la 22, en las 4 dimensiones, representados por 14 programas los que obtuvieron una mejor evaluación.

Se limitó aquellos programas que tenían menos de 5 encuestas ya que no arrojaron datos óptimos para esta evaluación.

El Magister en Salud Pública Comunitaria y Desarrollo Local y el Magister en Gerencia Social fueron los programas mejor evaluados en las 4 dimensiones, en el caso de los

doctorados, se limitaron 4 de ellos ya que tenían menos de 5 encuestas respondidas, quedando mejor evaluado el Doctorado en Ciencias Morfológicas.

La dimensión Instalaciones es la que obtuvo menor grado de satisfacción por parte de los estudiantes de todos los programas encuestados. Se destaca al programa de Magister en Educación Matemática, Enseñanza Básica; que obtuvo el mejor resultado en esta dimensión con una media de 26.7368 y una desviación típica de 2.86438. La dimensión peor evaluada por los estudiantes de este programa es Actitud y Comportamiento de los profesores.

Tabla 10 Magister en Ciencias Sociales Aplicadas

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	25.1429	4.05909
Malla curricular	21.5714	5.15937
Personal Administrativo	34.2857	1.97605
Instalaciones	22.8571	5.01427

Tabla 11 Magister en Ciencias de la Comunicación

	Media	T.D
Actitud y Comportamiento de los profesores	27.4118	2.18114
Malla curricular	25.5294	3.74362
Personal Administrativo	33.0000	3.67423
Instalaciones	22.4706	4.83629

Tabla 12 Magister en Psicología

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	24.8095	5.21171
Malla curricular	24.0952	5.43051
Personal Administrativo	32.4286	4.06905
Instalaciones	23.8000	5.08455

Tabla 13 Magister en Epidemiología Clínica

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	24.2174	5.68056
Malla curricular	23.6087	5.75041
Personal Administrativo	32.2609	7.98987
Instalaciones	22.1667	3.71404

Tabla 14 Magister en Gerencia Social

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	27.0000	2.82843
Malla curricular	26.0000	2.82843
Personal Administrativo	30.5000	6.36396
Instalaciones	23.0000	4.24264

Tabla 15 Magister en Salud Pública Comunitaria y Desarrollo Local

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	28.8000	1.30384
Malla curricular	29.0000	1.00000
Personal Administrativo	35.2000	1.78885
Instalaciones	26.4000	4.61519

Tabla 16 Magister y Especialización en Psicología Comunitaria

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	28.8750	1.72689
Malla curricular	28.3750	1.92261
Personal Administrativo	31.5000	4.95696
Instalaciones	24.7500	5.39179

Tabla 17 Magister y Especialización en Psicología Jurídica y Forense

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	25.0000	5.93296
Malla curricular	23.6667	7.00476
Personal Administrativo	33.8333	2.71416
Instalaciones	22.5000	6.83374

Tabla 18 Magister en Terapia Familia Sistémica

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	22.7143	6.60087
Malla curricular	21.4286	5.65264
Personal Administrativo	29.4286	6.77882
Instalaciones	20.1429	6.06709

Tabla 19 Magister en Odontología

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	25.7692	4.41878
Malla curricular	25.8462	3.48440
Personal Administrativo	31.5000	4.87106
Instalaciones	23.3636	4.80151

Tabla 20 Magister en Educación Matemática, Enseñanza Básica

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	25.7895	2.93596
Malla curricular	26.6667	2.42536
Personal Administrativo	32.4444	3.39935
Instalaciones	26.7368	2.86438

Tabla 21 Doctorado y Magister en Ciencias de Recursos Naturales

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	23.4286	4.94142
Malla curricular	22.5714	3.99450
Personal Administrativo	34.1429	3.08488
Instalaciones	20.7143	3.17269

Tabla 22 Doctorado en Ciencias Morfológicas

	Media	D.T
Actitud y Comportamiento de los profesores	29.0000	1.26491
Malla curricular	28.8333	1.32916
Personal Administrativo	35.8333	.40825
Instalaciones	28.3333	1.63299

12.- Ranking de programas según evaluación.

A continuación se muestra el Ranking de la evaluación (media), de los programas encuestados en todas las dimensiones, respondiendo a la interrogante ¿Qué programa tiene mejor evaluación? En el caso de los Doctorados, los Doctorado en Ciencias de la Educación, y el Doctorado en Ciencias Morfológicas comparten el primer lugar con media de 30.5 y en el caso de los Magister, el programa mejor evaluado es el Magister en Salud Pública Comunitaria y Desarrollo Local con una media de 29.85 y el peor evaluado es el Magister en Manejo de Recursos Naturales con una media de 25.2143.

Doctorado en Ciencias de la Educación	30.5
Doctorado en Ciencias Morfológicas	30.5
Magister en Salud Pública Comunitaria y Desarrollo Local	29.85
Magister en Ciencias Mención Física	28.75
Magister y Especialización en Psicología Comunitaria	28.375
Magister en Educación Física con Menciones	28.3
Magister en Ciencias de la Ingeniería Mención Biotecnología	28.2875
Magister en Ciencias Mención Biología de la Reproducción	28.25
Magister en Ciencias de la Ingeniería mención Modelación Matemática	28
Magister en Educación Matemática, Enseñanza Básica	27.9094
Magister en Desarrollo Humano Local y Regional	27.3
Doctorado en Psicología	27.25
Magister en Ciencias de la Comunicación	27.1029
Magister en Física Médica	26.625
Magister en Odontología	26.6198
Magister en Educación Matemática	26.5786
Magister en Ciencias de la Ingeniería Mención Ingeniería Eléctrica	26.5625
Magister en Estudio y Desarrollo de la Familia	26.5333
Magister en Psicología	26.2833
Magíster en Ciencias Mención Mecánica	26.25
Magister y Especialización en Psicología Jurídica y Forense	26.25
Magister en Educación con Menciones	26.2115
Doctorado en Ciencias mención Matemática	26
Magister en Ciencias Sociales Aplicadas	25.9643
Magister en Gerencia Social	25.7491
Magister en Sistemas de Gestión Integral de Calidad	25.6696
Magister en Epidemiología Clínica	25.5634

Magister en Ingeniería Informática	25.5
Doctorado y Magister en Ciencias de Recursos Naturales	25.2143
Magister en Ciencias Mención Morfología	24
Magister en Terapia Familia Sistémica	23.4286
Magister en Manejo de Recursos Naturales	22.2233

13.-Conclusiones

Considerando los estudios previos se puede señalar que el objetivo principal de este artículo fue evaluar la calidad del servicio educativo, percibido por estudiantes de postgrado de la Universidad de La Frontera (UFRO), de Temuco. Para desarrollar este objetivo, se adaptó la escala de medida existente para evaluar la calidad de los servicios universitarios UCALS. (Torres y Araya 2010), para ser aplicada a estudiantes de postgrado, modificando el instrumento original a juicio de pares expertos, obteniendo de esta forma un grado de validez y fiabilidad adecuado y pertinente para medir la calidad de los servicios educativos, en esta área.

Por lo tanto en este estudio no solo se medirá la labor de los docentes como encargados de entregar el conocimiento, sino también la labor del personal administrativo, la actitud y comportamiento de los profesores, la malla curricular, las organizaciones de los cursos y las instalaciones, además se obtuvieron datos muy importantes respecto al análisis por facultad, siendo la Facultad de Educación Ciencias Sociales y Humanidades arrojó el mejor grado de satisfacción por parte de los estudiantes con una media 25.8836.

Para verificar la confiabilidad de los datos cuantitativos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, que requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores entre 0 y 1, a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. (Jaramillo y Osses 2012), respecto a cada dimensión, el valor del coeficiente alfa de Cronbach por sobre .81 es considerado muy alto y aceptable, es así como las dimensiones Actitud y Comportamiento de los Profesores, Malla curricular, Personal Administrativo e Instalaciones están por sobre este valor. La dimensión Personal Administrativo, es la mejor evaluada α .938, ya que se puede afirmar que el instrumento tiene un grado de confiabilidad muy alto con un valor de alfa por sobre α .918, en

todos los ítem, siendo el ítem “El personal administrativo se preocupa por conocer los problemas de los estudiantes” el mejor evaluado con valor α de .948.

Considerando que todas las dimensiones (4) arrojaron un valor de satisfacción y confiabilidad aceptables según el coeficiente alfa de Cronbach, y que todos los ítems fueron evaluados por sobre el valor de alfa .81, siendo el ítem “Las distintas asignaturas del plan de estudio permiten que los estudiantes desarrollen el perfil de egreso”, el menos evaluado con valor α .874, y el ítem “Este programa tiene una duración adecuada” él es mejor evaluado con valor α .909. Es la dimensión Malla curricular, α .912 ubicada en tercer lugar la que debe acaparar más atención por parte de las autoridades y por los directores de cada programa, se considera pertinente trabajar en forma más profunda, la necesidad de modificar los planes de estudio de acuerdo al interés de los estudiantes.

Después de haber realizado los estudios correspondientes y según los resultados obtenidos se puede afirmar que el instrumento UCALS es válido y confiable ya que los datos señalan un alto grado de satisfacción por parte de los estudiantes, entregando de esta forma un servicio de calidad en todas sus áreas, destacando la dimensión Personal Administrativo con un grado de aprobación por sobre las otras dimensiones.

En consecuencia se puede afirmar que se cumple con los objetivos de esta investigación, que es adaptar la escala UCALS existente y validarla para evaluar la calidad del servicio educativo percibido por estudiantes de postgrado de la Universidad de La Frontera de Temuco.

14.-Referencias

- J. Álvarez Botello, E.M. Chaparro Salinas y D.E. Reyes Pérez (2014).** Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca.
- Alves, Helena y Raposo, Mario (2001).** *La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad da Beira Interior.* Portugal: UNiversidade da Beira Interior, Departamento de Gestao e Economia, 2001.
- Barreda, Horacio V.** *Planeamiento Estratégico en Educación. TIC's en Educación.* Arequipa, Perú. Edit. Proyecto Universidad Virtual UNSA 2005. Pags 247 a 269.
- Blanco, Ricardo y Blanco, Richard. 2007.** *La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria.* Recinto de Rio Piedras, Puerto Rico: Cuaderno de investigación en educación, N° 22, diciembre 2007.
- Capelleras, Joan-Lluís y Veciana, José (2001).** “Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida”. Documentos de Trabajo Universidad Autónoma de Barcelona. No. 2001/4. Barcelona, España
- Cuatrecasas, Lluís. (1999).** *Gestión integral de la calidad: implementación, control y certificación.* Barcelona: Gestión 2000.
- De la Orden, A., Asensio, I., Carballo, R., Fernández Díaz, J., Fuentes, A., García Ramos, J.M. y Guardia, S. (1997).** Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación. RELIEVE, vol. 3, n. 1.
- Duque, Edison. 2005.** Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Bogotá, Colombia: Innovar Vol 15 N° 25, 2005.
- Díaz, D. (2003).** *Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior, (Documento de trabajo).* Centro de Competitividad, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Escobar, J. y Cuervo, A. (2008).** Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización.
- Hernández, Fernández, Baptista. (2006).** Metodología de la Investigación. Cuarta Edición.
- Gutiérrez, Mario (2004)** “Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de calidad” México.
- Jaramillo, Sandra y Osses, Sonia (2012).** Validación de un Instrumento sobre Metacognición para Estudiantes de Segundo Ciclo de Educación General Básica
- Jesús Ferrer. i.u.t.a. (2010)** Sección 02 de higiene y seguridad industrial.
- Jiménez, A., Terriquez, B., y Robles, F. J. (2011).** *Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit.* Revista Fuente, 3(6), 46.
- López, Cristina, Fernández, Karmele y Petr, Mariel. 2002.** *Indicadores de satisfacción del consumidor: Una aplicación de modelos de ecuaciones estructurales a la industria automovilística española.* España: Universidad del País Vasco., 2002..
- Mejías, A. (2005).** *Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado.* Revista Universidad, Ciencia y Tecnología, 4 (34), 81-85.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009).** *Desarrollo de un Instrumento Para Medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior.* Docencia Universitaria, X(2).
- Moliner Velásquez, B.; Berenger Contri, G.; y Gil Saura, I.** *la importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor.*

Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol.7,N" 3,2001,pp 155-172. Universidad de Valencia.

Monteno, Marco. (2012). *Calidad, control y defensa penal pública. Chile: Universidad de La Frontera.* Temuco.

Saavedra, Mario. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo percibido por estudiantes de nivel universitario y técnico: el caso de los alumnos del área de electricidad, Inacap, sede Temuco.*

Stubrin, A. (2010). *Calidad universitaria. Evaluación y acreditación en la educación superior latinoamericana.* Santa Fe: Eudeba, Ediciones UNL.

Terrones, Eudoro 2009. El estudiante universitario investigador.

Torres, Eduardo y Araya, Luis. 2010. *Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una aplicación al contexto chileno.* s.l. : Revista de Ciencias Sociales. Enero-Marzo, 2010.

Tumino, Marisa y Poitevin, Evelyn. 2013. *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio.* REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(2), 63-84.

Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 13(1), 108-122

Yi, Y. (1990), 'A Critical Review of Consumer Satisfaction', Review of Marketing XIV, n o1, 68-123.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. 1992. *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.* s.l. : Edición Díaz de Santos, 1992.