

---

# EL IMPACTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SOBRE LA CALIDAD INSTITUCIONAL EN LAS UNIVERSIDADES: EVIDENCIA EMPÍRICA DESDE CHILE

EMILIO RODRÍGUEZ-PONCE, CARMEN ARANEDA-GUIRRIMAN,  
LILIANA PEDRAJA-REJAS y JUAN RODRÍGUEZ-PONCE

---

## RESUMEN

*En este trabajo se explora la relación entre la calidad del servicio educacional de las universidades y su calidad institucional. Para este efecto, se desarrolla un marco conceptual que vincula la calidad del servicio con la calidad universitaria. Posteriormente, se analiza la pertinencia de la hipótesis planteada y se estudia una muestra de 33 universidades que han participado en procesos de acreditación de la educación supe-*

*rior chilena. Los resultados muestran que la calidad del servicio educacional tiene una capacidad explicativa del 22% de la calidad institucional en el caso de las universidades de Chile. En consecuencia, se concluye que la calidad del servicio educacional de las universidades es un elemento constitutivo y determinante del aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación terciaria.*

---

En el marco de la sociedad del conocimiento y la era de la globalización, emergen en todas las naciones desafíos centrales para las universidades y para los sistemas de educación superior (Cohen, 2002). Ciertamente, las instituciones universitarias deben constituirse en un elemento básico para generar mayores niveles de competitividad en el país. Así, en la sociedad del conocimiento y en un ambiente globalizado, la formación de capital humano avanzado, la investigación, el desarrollo y la innovación constituyen pilares fundamentales de

la ventaja competitiva para la nación y sus organizaciones. Más aún, las instituciones universitarias deben constituirse en una fuente esencial de oportunidades de formación continua y de movilidad social. Asimismo, las instituciones universitarias deben velar por la calidad y pertinencia de su oferta académica, favoreciendo la inserción exitosa de jóvenes de familias vulnerables en el mercado del trabajo (Rodríguez, 2009).

Las exigencias y cambios en el entorno que experimenta la educación superior, requieren de una mayor preocupación de las universidades

respecto de la calidad de su quehacer. Efectivamente, el tema de la calidad es un aspecto clave a ser considerado en las instituciones de educación superior (Dill, 2007). Ahora bien, la calidad es un concepto de múltiples dimensiones, que bajo la mirada del enfoque más comúnmente aceptado en la literatura internacional, se refiere a cómo la institución cumple con su proyecto institucional y con sus promesas explícitas en las distintas áreas de su quehacer. Bajo esta perspectiva, la calidad se mide por su consistencia interna y, en consecuencia, el aseguramiento de la calidad se entien-

---

**PALABRAS CLAVE / Aseguramiento de la Calidad / Calidad de Servicio / Chile / Educación Superior /**

Recibido: 11/05/2011. Modificado: 17/08/2011. Aceptado: 19/08/2011.

**Emilio Rodríguez-Ponce.** Ingeniero Comercial y Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas, Universidad de Tarapacá (UTA), Chile. Magíster en Administración, Universidad de Chile. Máster en Sociedad de la Información y del Conocimiento, y Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Complutense de Madrid, España. Profesor, UTA, Chile. e-mail: erodrigu@uta.cl

**Carmen Araneda-Guirriman.** Socióloga, Licenciada en Sociología y Magíster en Investigación Social y Desarrollo, Universidad de Concepción, Chile. Profesora, UTA, Chile. Dirección: Escuela de Ingeniería Industrial, Informática y de Sistemas, Universidad de Tarapacá. Casilla 7-D. Arica, Chile. e-mail: caraneda@uta.cl

**Liliana Pedraja-Rejas.** Ingeniera Comercial y Licenciada en Ciencias de la Administración de Empresas, UTA, Chile. Magíster en Ciencias de la Educación, Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en Marketing y Dirección de Empresas, y Doctora en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Politécnica de Valencia, España. Profesora, UTA, Chile. e-mail: lpedraja@uta.cl

**Juan Rodríguez-Ponce.** Candidato Doctoral en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Rey Juan Carlos, España. Staff Profesional y Docente, UTA, Chile. e-mail: jrodrigup@uta.cl

de como las políticas articuladas, elaboradas e implementadas para prevenir problemas de calidad, a través de planes y actividades sistemáticas (Harvey y Green, 1993).

Por lo tanto, el desafío de la gestión de calidad consiste en establecer estándares que puedan ser evaluados, comparando el quehacer real de cada institución con los requerimientos de calidad ideales o convencionales, y buscando un proceso de mejoramiento continuo (Tsiniduo *et al.*, 2010).

A este respecto, el estado del arte deja de manifiesto que existe una relación clara entre los procesos de aseguramiento de calidad y la evaluación de calidad lograda (Yonezawa, 2008). La evaluación de la calidad está siendo incorporada tanto en los países desarrollados como en países emergentes (Zhong y Zhou, 2009). Ciertamente, evaluar la calidad de las instituciones de educación superior es un desafío estratégico para los países, sobre todo en un contexto en el cual los fondos públicos han decrecido en comparación con la participación del sector privado (Bertolin y Leite, 2008).

En cualquier caso, la calidad es pluridimensional y como tal debe comprender todas las funciones y actividades que implica el quehacer de las universidades (Yao, 2006), incluyendo la labor de docencia de pregrado y la evaluación de los estudiantes (Bie y Meng, 2009). De otro modo, estímulos focalizados a determinadas funciones pueden generar detrimento en los niveles de logro de otras funciones universitarias igualmente esenciales (Payne y Roberts, 2010).

La calidad del servicio, educacional en este caso, tiene una gran relevancia, ya que se transforma en un medio para lograr una ventaja competitiva en la educación superior (Yeo, 2008). Asimismo, se espera que la calidad de servicio afecte y repercuta en la calidad global de una institución de educación superior. Sin embargo, en la literatura sobre el tema existe escasa evidencia acerca de cómo los procesos de dirección o gestión pueden contribuir a mejorar la calidad de las instituciones universitarias. Así emerge una oportunidad para contribuir al estado del arte, estudiando la naturaleza de la vinculación entre la calidad del servicio de las universidades y su calidad institucional.

En este trabajo se pretende evaluar el impacto de la calidad del servicio educacional sobre la calidad institucional, proporcionando evidencia empírica de la magnitud de esta relación en el caso de las universidades chilenas.

## Marco Teórico

Debido al fenómeno de la globalización y la masificación de la educación, estudiantes, gobernantes y empleadores están requiriendo que las instituciones educacionales demuestren procesos y resultados que aseguren el cumplimiento de estándares de calidad a nivel nacional y global (Wood *et al.*, 2011).

La globalización ha traído consigo a la agenda mundial el tema del rol del Estado en el mundo contemporáneo, siendo fundamental repensar tanto el rol como los recursos asignados a la universidad, ya que el Estado está siendo altamente selectivo en la definición de las actividades que serán financiadas con fondos públicos (Kwiek, 2001). En este ambiente competitivo y de racionalización de recursos, la educación se ha convertido en una gran industria cuyo financiamiento proviene del Estado y de las propias familias de los estudiantes (Malik *et al.*, 2010). Por ejemplo, el caso chileno es un extremo en el cual el Estado solo invierte el 0,3% de su producto interno bruto en educación superior. Por lo mismo, en dicho país el 86% del financiamiento de la educación superior corresponde a las familias y solo un 14% del financiamiento es asumido por el Estado (OCDE, 2009).

La calidad es, por lo tanto, un tema crucial para la actual situación de la educación superior, puesto que los estudiantes, las empresas y la sociedad en general, demandan una formación profesional que se adecue a las necesidades del mercado laboral y se adapte al contexto actual.

En síntesis, es posible plantear que los países han pasado de la educación de elite a una educación superior masiva. Los impactos combinados de la globalización y la masificación han alterado radicalmente la relación entre el Estado y las instituciones de educación superior. Consecuentemente, las universidades hoy se preocupan de competir en el mercado y de buscar la generación de ventajas competitivas que les permitan posicionarse y proyectarse en el largo plazo (Angell *et al.*, 2008). Así, las universidades se preocupan de asegurar su calidad (Dill, 2007) y de ser cada vez más productivas y competitivas (Jalali *et al.*, 2011).

Los sistemas de educación superior latinoamericanos se encuentran algo distantes de esta perspectiva, pues una gran parte de las instituciones están orientadas a la absorción

de matrículas orientando su quehacer fundamentalmente a la docencia. Por ende, pocas instituciones de educación superior latinoamericanas y caribeñas alcanzarían los niveles de calidad reconocidos mundialmente según los estándares internacionales (Dias, 2008), las cuales tendrían una mayor competitividad a nivel internacional.

La educación superior de América Latina y el Caribe requiere buscar conceptos y opciones de desarrollo diferentes de los utilizados en los países desarrollados, debiendo orientar los esfuerzos para ajustar los conocimientos y la formación a los contextos nacionales e internacionales teniendo en cuenta los procesos productivos y culturales regionales. En este sentido, la evaluación y la acreditación conformarían el eje central de los cambios fomentados por instituciones y ministerios del área de educación (Dias, 2008). Cambios que claramente buscan resguardar la calidad de las instituciones de educación superior, considerando para ello tanto los contextos locales como internacionales.

Brunner (2009) plantea que en este contexto mundial, las instituciones deben competir y diversificar sus fuentes de ingreso; de esta forma, aparecen nuevos proveedores como lo son instituciones privadas y las universidades corporativas, entre otras, donde los alumnos pagan aranceles y pasan a ser clientes, los docentes son contratados y dejan de ser funcionarios, las labores institucionales se transforman en desempeños exponiéndose a detalladas mediciones, se resalta la eficiencia y el *value for money*, los modelos de negocios reemplazan a los planes estratégicos, la gestión se racionaliza y adopta un estilo empresarial, los currículos son evaluados según su pertinencia laboral por agencias externas en relación a la calidad, entre otros aspectos.

Los elementos enunciados reflejan la compleja situación que experimenta la educación superior actualmente, caracterizada por una mayor competencia y una elevada exigencia del entorno. Por ello, la relación entre calidad y excelencia son parte necesaria e intrínseca de la educación superior actual (Federkeil, 2008). Asimismo, la rendición de cuenta es una tarea insoslayable de las universidades en la sociedad actual (Newton, 2010). Dicha rendición de cuenta tiene expresión concreta en los procesos de acreditación de las instituciones de educación superior, procesos que implican en definitiva la evaluación de la calidad del quehacer de estas organizaciones.

## Calidad en las Universidades

La calidad es un concepto de múltiples dimensiones y, consecuentemente, existen múltiples acepciones de calidad (González y Espinoza, 2008) representando cada una de ellas una mirada diferente, que puede incluir aspectos tan diversos como lo son la perfección, excepción, ajuste a los propósitos declarados, valor asociado a la relación calidad vs precio y la capacidad transformadora (Harvey y Green, 1993; Gallifa y Batallé, 2010; Tsiniduo *et al.*, 2010). De este modo, se puede hablar de calidad como excelencia, desde cuya mirada la calidad se asocia a lograr los más altos estándares de exigencia, dificultad y complejidad.

Un enfoque alternativo considera la consistencia entre los propósitos y el proyecto institucional declarado, junto a la demostración del logro de estándares generalmente aceptados, tales como los definidos por un proceso de acreditación institucional. La calidad también puede ser entendida como mejoramiento continuo. Otras miradas alternativas contemplan la calidad como el umbral mínimo, o los requisitos básicos a alcanzar por cualquier programa o institución; o la calidad vista como la satisfacción del consumidor y de los grupos de interés (Harvey y Green, 1993; Srikanthan y Dalrymple, 2007; Houston, 2008).

Desde el punto de vista social y económico resulta imprescindible una educación superior que sea realmente de nivel avanzado; es decir, de una calidad reconocida internacionalmente y en la cual las instituciones cumplan con los propósitos comprometidos (Dill, 2000).

En consecuencia, la calidad en la educación superior es un concepto dinámico, multidimensional y de multinivel, que relaciona los aspectos contextuales de un proyecto educacional y sus objetivos con los logros reales a nivel institucional o de programas (consistencia interna), considerando los estándares propios del sistema en que opera la institución (consistencia externa; Arata y Rodríguez-Ponce, 2009).

Bajo esta perspectiva, la calidad puede adoptar diferentes acepciones, dependiendo de la comprensión de diversos grupos de interés (universidades, ámbito disciplinario, estudiantes, sociedad, mercado de trabajo); de las referencias propias de aspectos internos (recursos, capacidades, misión, objetivos, resultados, etc.); y del período de tiempo en que se evalúa dicha calidad (Green, 1994).

Si bien los procesos de acreditación no miden calidad en un sentido cuantitativo, de absoluta precisión, al menos sí constituyen una aproximación valiosa acerca de la calidad del quehacer de las instituciones. En efecto, la autoevaluación, la evaluación por pares externos y el juicio de comisiones de expertos tiende a generar una evaluación significativa del avance de la institución respecto de sus propios propósitos, sin dejar de lado el cumplimiento de los estándares externos (Arata y Rodríguez-Ponce, 2009).

En este punto cabe especificar lo que ocurre en Chile en cuanto a procesos de acreditación. El sistema de aseguramiento de la calidad en la educación superior se generó como producto de la Ley N° 20.129, de noviembre 2006, la cual incluye la conformación de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile; Grünewald y Mora, 2010). En este contexto la acreditación hace referencia a un proceso de control y garantía de calidad en la educación superior, por el que como resultado de la inspección y/o evaluación se reconoce que una institución o sus programas satisfacen estándares mínimos aceptables (Adelman, 1992).

La acreditación, en el caso chileno, es un proceso voluntario a cual se someten las instituciones de educación superior autónomas del país. La acreditación institucional certifica el cumplimiento del proyecto de la institución y la existencia, la aplicación y los resultados de mecanismos eficaces de autorregulación y de aseguramiento de la calidad al interior de las mismas. Una vez que la institución está acreditada cuenta con una certificación otorgada por la CNA-Chile sobre la implementación de sus mecanismos de aseguramiento de la calidad. Durante este proceso se le otorgan años de acreditación institucional (hasta 7 años para el nivel institucional). La cantidad de años se entrega de acuerdo al nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación y los propósitos de las instituciones. Cuando se finaliza el plazo entregado, las instituciones pueden repetir el proceso a fin de optar a un nuevo periodo de acreditación (ver en [www.cna.cl](http://www.cna.cl)).

Los países de América Latina y el Caribe también han creado reformas, agencias y mecanismos de evaluación y acreditación de la educación superior como una estrategia de promoción del cambio de eficiencia y eficacia en la administración de diversos sectores de las políticas públicas. Es así como del problema se han ocupado agencias interinstitucionales, regionales

y subregionales (RAICES, CSUCA, CCA, CARICOM, ACTU MEXA, entre otros) y organismos multilaterales (BIRD, BID, OCDE, UNESCO, entre otros). Asimismo, hay agencias privadas; por ejemplo en México está, la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) y el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) (Dias Sobrihno, 2008).

En América Central, por otra parte, está el Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICAVES), creado en 1998 con el fin de promover la movilidad de los graduados universitarios de la región por medio del establecimiento de sistemas de evaluación y acreditación, teniendo por objetivo fomentar en las universidades centroamericanas una cultura de calidad orientada al mejoramiento de las carreras. En el 2002 fue creado el Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA), teniendo entre sus fundamentos la idea de que la evaluación y la acreditación de la educación superior son claves para el mejoramiento de la calidad de las instituciones (Tünnermann, 2008).

Existen asimismo esfuerzos de países e instituciones que se encuentran en una etapa de consolidación en sus políticas de educación superior, tendientes a implantar y fortalecer sus sistemas de evaluación. Entre estos países se encuentran Bolivia, Costa Rica, Ecuador, Paraguay, Uruguay, gran parte de países del Caribe y Centro América y Venezuela (Pires y Lemaitre, 2008).

La preocupación por asegurar la calidad de las instituciones de educación superior muchas veces no se ha logrado concretar, como sucede con el caso de Venezuela, donde se han formulado una serie de políticas sobre la calidad de la educación, las cuales han quedado sin materializarse (Vivas, 2010).

## Calidad de Servicio en la Educación Superior

La calidad del servicio puede ser entendida como un juicio global del consumidor. Dicho juicio es la resultante de la comparación entre las expectativas del servicio que van a recibir y las percepciones respecto a la actuación de las organizaciones prestadoras de éste (Betancourt y Mayo, 2010). Las universidades, al preocuparse y generar calidad de servicio podrían lograr diferencias significativas en favor de una determinada institución, existiendo di-

versos ejemplos de entidades de educación superior que integran la calidad como una exitosa estrategia competitiva (Zailani *et al.*, 2009).

En términos generales, brindar un servicio implica la acción y efecto de servir, así como también se refiere a la prestación humana que satisface alguna necesidad social, consistente en un bien intangible (Betancourt y Mayo, 2010).

Ahora bien, en el campo universitario la calidad del servicio es un constructo que tiene dimensiones tales como tangibilidad, confiabilidad, pertinencia, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, acceso, comunicación y entendimiento (Radder y Han, 2009). Es importante precisar que estos servicios de educación son frecuentemente intangibles y difíciles de medir, debido a que sus resultados se ven reflejados en la transformación de los individuos; es decir, en sus conocimientos, sus características y su comportamiento. Por esta razón, se dificulta la existencia de una definición comúnmente aceptada de calidad del servicio aplicada específicamente al área de la educación superior (Tsiniduo *et al.*, 2010). No obstante, a pesar de esta dificultad es posible tener una aproximación por medio de la percepción de calidad.

Es así como la visualización de la calidad con una orientación en el servicio, en la literatura es abordada como percepción de calidad y esta percepción puede ser una aproximación relevante de la calidad del servicio (Scotti *et al.*, 2007). En efecto, la percepción de calidad se define como el juicio de un consumidor respecto a una experiencia real. También puede entenderse que la percepción de la calidad del servicio es el resultado de la comparación de las expectativas previas a recibir el servicio y su experiencia una vez que ha sido recibido. La percepción de calidad es también vista como una actitud, pero no como la misma satisfacción, resultando de la comparación de expectativas con las percepciones de funcionamiento (Abu Hasan *et al.*, 2008).

La finalidad de entregar servicios de alta calidad es, probablemente, producir un beneficio tangible en términos de satisfacción del consumidor y la lealtad de éste a instituciones que están dedicando considerables recursos en esta causa (Brown y Mozzarol, 2009).

Por lo mismo, los reclamos formales ante instancias gubernamentales o servicios del consumidor en contra de los servicios de una universidad, constituyen una aproximación del

inverso de la calidad del servicio prestado (Sotolongo, 2003).

### **Relación entre Calidad del Servicio Educativo y Calidad Institucional**

Hacer que las comunidades de aprendizaje e instituciones de educación superior se centren en el ámbito de la calidad institucional requiere pensar y planear estrategias que, en grandes términos, tengan la posibilidad de intervenir, desarrollar y crear estructuras y procesos organizacionales que sostengan y puedan ser escalables a toda la institución (Smith y MacGregor, 2009).

En este sentido, existe experiencia de aseguramiento de la calidad institucional bajo el contexto del Proceso de Bologna, donde fueron introducidos una serie de nuevos elementos en los mecanismos de aseguramiento internos (Szolár, 2011). Los principios formulados para asegurar la calidad institucional fueron los siguientes: 1) elaborar políticas y procedimientos que aseguren la calidad institucional, 2) hacer seguimiento a la evaluación de los programas, 3) la evaluación de los estudiantes, 4) aseguramiento de la calidad del personal académico, 5) apoyo e instrumentos de aprendizaje, 6) desarrollo de bases de datos con información, y 7) asegurar que la información que publicitada sea garantizada.

Las nuevas prácticas para asegurar la calidad institucional son mucho más complejas, enfocándose simultáneamente en los académicos, los directivos, los empleados y el valor pedagógico (Szolár, 2011). Por ende, la información publicitada por parte de las instituciones de educación superior, respecto a sus servicios educacionales, juega un rol crucial en las expectativas de los consumidores. La calidad del servicio es, por lo tanto, una medida de qué tan bien un servicio educacional entregado responde a las expectativas de los clientes (Angell *et al.*, 2008).

Por consiguiente, es posible establecer la existencia de un vínculo indisoluble entre calidad del servicio y calidad institucional en las universidades (Harvey y Green, 1993). Más específicamente, la calidad del servicio educacional es un determinante estructural de la calidad institucional (Nadiri *et al.*, 2009).

Es así como, las universidades deben hacer frente al tema de la calidad como una manera de lograr esta meta, enfocándose hacia los clientes y teniendo que considerar las interacciones entre individuos como un aspecto funda-

mental de la calidad del servicio educacional (Quintero *et al.*, 2009). Esto es igualmente importante, tanto para el sector público como el privado, debido a que la calidad de la educación es un factor clave a considerar para lograr atraer y retener a los estudiantes que desean llegar a la educación superior (Malik *et al.*, 2010).

Por lo tanto, las instituciones de educación superior necesitan implementar servicios de excelencia para garantizar la satisfacción, tanto del cliente interno como externo. De esta manera, una fuerte cultura institucional, que valore su cliente interno, puede ayudar a conseguir una fuerza de trabajo más motivada, lealtad, altos resultados, innovación y una ventaja competitiva institucional (Khan y Matlay, 2009).

De acuerdo a los planteamientos de Houston (2008) por clientes externos se entienden a los empleadores y los grupos industriales, las familias de los estudiantes y de los potenciales estudiantes. Entre los clientes internos es posible encontrar a los empleados de las instituciones de educación superior, donde se encuentran los cuerpos administrativos, académicos y directivos, además de los estudiantes (Houston, 2008; Khan y Matlay, 2009).

Carroll *et al.* (2011) proponen un modelo de toma de decisiones, como parte de este intento por implementar servicios de excelencia, que vincula la calidad del servicio educacional y la calidad institucional en las instituciones de educación superior. En este modelo quienes toman las decisiones son los administradores y los académicos. La matrícula universitaria consiste en dos tipos de posibles estudiantes: no graduados y graduados. De acuerdo a lo planteado por los autores, la calidad de una institución de educación superior está compuesta de dos elementos, calidad académica y no académica. La primera reflejada en la oferta sus programas, planes de estudio y profesores, y la segunda hace referencia a la calidad de los equipos atléticos o de las instalaciones para las actividades de los estudiantes.

Relacionado con lo anterior, cabe mencionar un estudio llevado a cabo en Ruanda (Kyatengwa, 2005) que analiza la calidad institucional, el cual fue efectuado en el contexto del aumento de la eficiencia y efectividad en la educación superior. Los resultados del estudio demuestran que el éxito en la implementación de una filosofía de calidad depende mayormente del compromiso del personal, particularmente de la

alta dirección. De esta forma, la calidad de las universidades se ve fuertemente influenciada por el modelo de toma de decisiones y el equipo directivo a cargo de éstas.

### Método

El presente estudio es de tipo cuantitativo y de carácter descriptivo.

### Muestra

Se trabajó con una muestra intencionada no probabilística y no representativa de 33 universidades chilenas que tienen registros formales de reclamos efectuados por estudiantes en el Servicio Nacional del Consumidor y que además han participado en los procesos de acreditación institucional dirigidos por la Comisión Nacional de Acreditación de Chile.

La muestra utilizada incluyó 20 universidades privadas y 13 universidades del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas. La selección de dichas universidades se debe a que cumplen con los dos criterios señalados anteriormente, es decir, que han participado en los procesos de acreditación y que poseen reclamos presentados por los estudiantes en el Servicio Nacional del Consumidor.

### Variables

Se trabajó con una variable de la calidad institucional medida a través de los años de acreditación institucional otorgados por la Comisión Nacional de Acreditación de Chile. Asimismo, se empleó el índice de reclamos presentados en el periodo enero-noviembre de 2010 como una variable del inverso de la calidad del servicio educacional. Esta variable se obtuvo de los reclamos referidos a educación superior, presentados por los estudiantes en el Servicio Nacional del Consumidor en su plataforma SERNAC Facilita, y canalizados por esta instancia durante el año 2010 (enero a noviembre) en contra de las instituciones de educación superior.

### Hipótesis de Trabajo

Se trabajó con las siguientes hipótesis:

**Hipótesis conceptual.** Existe una relación entre la calidad de servicio de las universidades y el aseguramiento de la calidad que tienen estas instituciones de educación superior.

**Hipótesis operacional.** Al aumentar el índice de reclamos disminuye el número

TABLA I  
RESULTADOS DE LA REGRESIÓN LINEAL ENTRE AÑOS DE ACREDITACIÓN E ÍNDICE DE RECLAMOS - RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> corregida	Error típico de la estimación
1	0,497 a	0,247	0,223	1,557

a. Variables predictoras (constante): Índice de reclamos que presentan las instituciones de educación superior (enero-noviembre 2010).

ro de años de acreditación de las universidades.

**Hipótesis nula.** No existe una relación entre el índice de reclamos presentados respecto a las universidades y la acreditación que tienen estas instituciones de educación superior.

### Métodos de Análisis

Se realizó un análisis de regresión lineal simple con la ecuación

$$\text{Años de acreditación} = A + B \times \text{Reclamos} + E_i$$

donde años de acreditación: variable dependiente, A: constante del modelo que considera las variables omitidas por el mismo, B: factor de ponderación, y  $E_i$ : error residual del modelo.

### Resultado y Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos (Tabla I) es posible establecer que existe una relación entre los reclamos presentados contra las universidades y los años de acreditación que éstas presentan. Por ende, se apoya la hipótesis operacional (significación de 0,003 y  $F=10,185$ ). Es decir, sí existe una relación tal que al aumentar el valor en el índice de reclamos se afecta negativamente los años de acreditación de las universidades. Esto último se puede establecer al analizar el coeficiente B, que indica que al aumentar en un va-

lor el índice de reclamos, se disminuye en 0,312 (coeficiente B) los años de acreditación de las universidades (Tabla II).

La relación entre las variables, índice de reclamos y años de acreditación tiene una fuerza media ( $R=0,497$ ). El índice de reclamos explica en un 22% a los años de acreditación que tienen las universidades. Por otra parte, el cambio del  $R^2$  ajustado explica la variación total de esta ecuación, es decir la variable independiente (índice de reclamos) con respecto a los años de acreditación tienen una variación compartida de 0,247.

Los casos se muestran con una gran dispersión alrededor de la línea de regresión (Figura 1), visualizándose un gran esparcimiento en el espacio del plano.

Los resultados refuerzan los planteamientos indicados anteriormente, respecto a la importancia de resguardar la calidad del servicio entregado a los estudiantes, y de atender y recoger las necesidades que ellos manifiestan.

Las instituciones de educación superior deben intentar resguardar la eficiencia y efectividad de los servicios entregados (Mok, 2000), ya que estos repercuten directamente a un nivel más macro en los niveles y logros del aseguramiento de la calidad.

En este sentido, los reclamos son visualizados como un indica-

TABLA II  
VALORES DE LOS COEFICIENTES<sup>a</sup> RESULTANTES DE LA REGRESIÓN LINEAL ENTRE AÑOS DE ACREDITACIÓN E ÍNDICE DE RECLAMOS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (ENERO-NOVIEMBRE 2010)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Signif.
	B	Error típico	Beta		
1 (Constante)	4,763	0,453		10,522	0,000
Índice de reclamos	-0,312	0,098	-0,497	-3,191	0,003

a. Variable dependiente: Años de acreditación.

dor negativo de la calidad del servicio y, por ende, un foco de preocupación para las autoridades universitarias. Una mala percepción de los servicios entregados por parte de los clientes de la educación superior es una señal de que las acciones que se están tomando al interior de las instituciones universitarias no han sido las más adecuadas, requiriéndose un análisis más profundo y acabado, pues de lo contrario se ve afectada de manera negativa el aseguramiento de la calidad institucional.

Es importante que las instituciones de educación superior se preocupen de qué forma medir la calidad del servicio desde una perspectiva de los estudiantes (Tsiniduo *et al.*, 2010), quienes se configuran como el cliente más importante y directo de su quehacer.

## Conclusiones

Al analizar la educación superior se debe considerar el contexto actual, marcado por una alta competencia causada por el incremento de la oferta y la demanda. En este complejo escenario, la calidad en la educación superior se presenta como un elemento diferenciador entre una institución y otra, siendo un aspecto a considerar por los estudiantes al evaluar y decidir en cual institución universitaria estudiar.

Cuidar la calidad del servicio en la educación superior se transforma en un tema clave para resguardar los niveles alcanzados de aseguramiento de la calidad institucional y continuar avanzando y mejorando en los indicadores, ya que este es un proceso continuo, dinámico y a la vez multidimensional.

El fortalecimiento de estrategias y mecanismos que logren mejorar la percepción que tienen los clientes de la educación superior respecto a los servicios recibidos, se convierte en un factor fundamental para asegurar los niveles de calidad de las instituciones.

Una calidad de servicio deficiente, reflejada en altos índices de reclamos, se convierte en un factor crítico que amenaza el éxito en los procesos de aseguramiento de la calidad en las universidades.

## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo es resultante del proyecto FONDECYT 1090116 de la

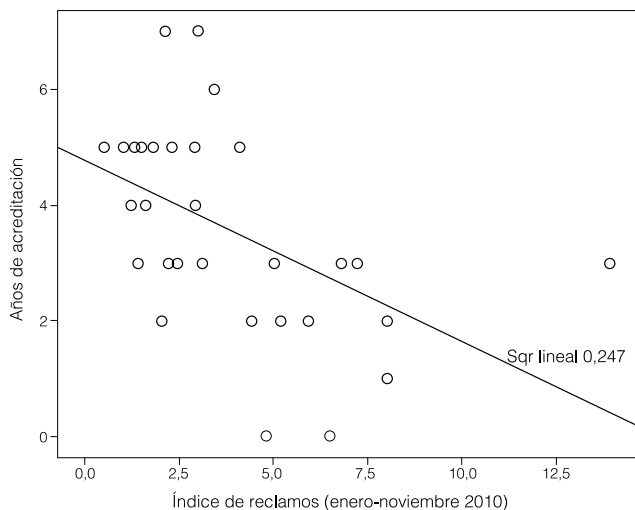


Figura 1. Dispersión de los casos respecto a la línea de regresión entre índice de reclamos que presentan las instituciones de educación superior y los años de acreditación de las mismas.

Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica de Chile.

## REFERENCIAS

- Abu Hasan H, Ilias A, Rahman R, Abd Razak M (2008) Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *Int. Bus. Res. 1*: 163-175.
- Adelman C (1992) Accreditation. En Clark B, Neave G (Eds.) *The Encyclopaedia of Higher Education*. Pergamon. Oxford, RU. Vol. 1. pp. 1311-1318.
- Angell R, Heffernan T, Megicks P (2008) Service quality in postgraduate education. *Qual. Assur. Educ. 16*: 236-254.
- Arata A, Rodríguez-Ponce E (2009) Introducción. En Arata A, Rodríguez-Ponce E (Eds.) *Desafíos y Perspectivas de la Dirección Estratégica de las Instituciones Universitarias*. Ediciones CNA-Chile. Santiago, Chile. 23-32 pp.
- Bertolin J, Leite D (2008) Quality evaluation of the Brazilian higher education system: Relevance, diversity, equity and effectiveness. *Qual. Higher Educ. 14*: 121-133.
- Betancourt Y, Mayo J (2010) La evaluación de la calidad del servicio. *Contribuciones a la Economía*. Enero 2010. [www.eumed.net/ce/2010a/](http://www.eumed.net/ce/2010a/)
- Bie DR, Meng F (2009) On student evaluation of teaching and improvement of the teaching quality assurance system at higher education institutions. *Chin. Educ. Soc. 42*: 100-115.
- Brown R, Mozzarol W (2009) The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *Higher Educ. 58*: 81-95.
- Brunner JJ (2009) Apuntes sobre sociología de la educación superior. *Est. Pedag. 35*: 203-230.
- Carroll K, Dickinson L, Ruseki J (2011) Modeling the university decision process: The effects of faculty participation in university decision making. UMBC Economics Department Working Papers 11-129. University of Maryland. Baltimore, MD, EEUU.

Cohen E (2002) Educación, eficiencia y equidad: una difícil convivencia. *Rev. Iberoam. Educ. N° 030* (Set-Dic). pp. 105-124.

Dias Sobrinho J (2008) Calidad, pertinencia y relevancia: relación con el resto del sistema y la sociedad; responsabilidad social de la educación superior. En Gazzola A, Pires S (Eds.) *Hacia una Política Regional de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior para América Latina y el Caribe*. UNESCO-IESAL. Caracas, Venezuela. pp. 15-55.

Dill D (2000) Capacity building as an instrument of institutional reform: improving the quality of higher education through academic audits in the UK, New Zealand, Sweden and Hong Kong. *J. Comp. Policy Anal. 2*: 211-234.

Dill D (2007) Quality assurance in higher education: practices and issues. En McGaw B, Baker E, Peterson PP (Eds.) *The 3rd International Encyclopedia of Education*. Elsevier. Oxford, RU. 377-383.

Federkeil G (2008) Rankings and quality assurance in higher education. *Higher Educ. Eur. 33*: 219-231.

Gallifa J, Batallé P (2010) Student perceptions of service quality in a multi-campus higher education system in Spain. *Qual. Assur. Educ. 18*: 156-170.

González L, Espinoza O (2008) Calidad de la educación superior: conceptos y modelos. *Cal. Educ. Sup. 28*: 249-296.

Green D (1994) What is quality in higher education? Concepts, policy and practice. En Green D (Ed.) *What Is Quality in Higher Education?* Open University Press / Society for Research into Higher Education. Buckingham, RU. pp. 3-20.

Grünewald I, Mora A (2010) Vinculación entre la dirección estratégica, autoevaluación y la acreditación. En Díaz E, Careaga R (Eds.) *Buenas Prácticas del Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Chile*. CAN-Chile. Santiago, Chile. pp. 15-32.

Harvey L, Green D (1993) Defining quality, assessment and evaluation. *Higher Educ. 18*: 9-34.

Houston D (2008) Rethinking quality and improvement in higher education. *Qual. Assur. Educ. 16*: 61-79.

Jalali A, Islam A, Halim K (2011) Service satisfaction: The case of a higher learning institution in Malaysia. *Int. Educ. Stud. 4*: 182-192.

Khan H, Matlay H (2009) Implementing service excellence in higher education. *Educ. Train. 51*: 769-780.

Kwiek M (2001) Globalization and higher education. *Higher Educ. Eur. 26*: 27-38.

Kyatengwa L (2005) *Understanding and Applying Total Quality Management for Quality Improvement in Kigali Institute of Science, Technology and Management (KIST), in Rwanda*. Graduate School of Business, Faculty of Management. KIST. Rwanda. 107 pp.

Malik M, Danish R, Usman A (2010) The impact of service quality on students' satisfaction in higher education institutes of Punjab. *J. Manag. Res. 2*: 1-11.

Mok KH (2000) Impact of globalization: A study of quality assurance systems of higher edu-

- cation in Hong Kong and Singapore. *Comp. Educ. Rev.* 44: 148-174.
- Nadiri H, Kandampully J, Hussain H (2009) Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Qual. Manag. Bus. Excell.* 20: 523-535.
- Newton J (2010) A Tale of Two 'Qualities': Reflections on the quality revolution in higher education. *Qual. Higher Educ.* 16: 51-53.
- OCDE (2009) *La Educación Superior en Chile. Revisión de Políticas Nacionales de Educación.* OCDE / Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo / Banco Mundial / Ministerio de Educación. Santiago, Chile. 290 pp.
- Payne AA, Roberts J (2010) Government oversight of public universities: are centralized performance schemes related to increased quantity or quality? *Rev. Econ. Stat.* 92: 207-212.
- Pires S, Lemaitre M (2008) Sistemas de acreditación y evaluación de la educación superior en América Latina y el Caribe. En Gazzola A, Didriksson A (Eds.) *Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe.* Colombia: IESALC UNESCO: Caracas, Venezuela. pp. 297 -318.
- Quintero R, Cabrera L, Martínez P (2009) *Diagnóstico de Expectativas y Calidad del Servicio en los Estudiantes del Programa Ingeniería Industrial de la Universidad de Magdalena.* Tesis. Universidad del Norte. Santa Marta, Colombia, 74 pp.
- Radder L, Han X (2009) Service quality of on-campus student housing: A South African experience. *Int. Bus. Econ. Res. J.* 8: 107-120.
- Rodríguez E (2009) El rol de las universidades en la sociedad del conocimiento y en la era de la globalización: evidencia desde Chile. *Interciencia* 34: 822-829.
- Scotti DJ, Harmon J, Behson SJ (2007) Links among high-performance work environment, service quality, and customer satisfaction: An extension to the healthcare sector. *J. Healthcare Manag.* 52: 109-125.
- Smith BL, MacGregor J (2009) Learning communities and the quest for quality. *Qual. Assur. Educ.* 17: 118-139.
- Sotolongo J (2003) Metodología para la evaluación de la calidad del servicio y su aplicación en una empresa de servicios informáticos. *Rev. Ing. Indust.* 24: 26-33.
- Srikanthan G, Dalrymple J (2007) A conceptual overview of a holistic model for quality in higher education. *Int. J. Educ. Manag.* 21: 173-193.
- Szolár É (2011) The Bologna process: the reform of the European higher education systems. *Rom. J. Eur. Aff.* 11: 81-99.
- Tsiniduo M, Gerogiannis V, Fitsilis P (2010) Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study. *Qual. Assur. Educ.* 18: 227-244.
- Tünnermann C (2008) La calidad de la educación superior y su acreditación: la experiencia centroamericana. *Avaliação* 13: 313-336.
- Vivas J (2010) *Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior de Venezuela.* Centro IGLU-Caribe, Universidad Simón Bolívar. Caracas, Venezuela. 31 pp.
- Wood L, Thomas T, Rigby B (2011) Assessment and standards for graduate outcomes. *Assian Soc. Sci.* 7: 12-17.
- Yao L (2006) The present situation and development tendency of higher education quality evaluation in western countries. *Priv. Educ. Res.* 2006-03. [http://en.cnki.com.cn/Article\\_en/CJFDTOTAL-MB-JY200603010.htm](http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-MB-JY200603010.htm)
- Yeo R (2008) Servicing service quality in higher education: quest for excellence. *On the Horizon* 16: 152-161.
- Yonezawa A (2008) Quality assessment and assurance in Japanese Universities: The plight of the social sciences. *Soc. Sci. Jap. J.* 11: 69-82.
- Zailani S, Othman R, Yen M (2009) In search of quality education: The implementation of ISO 9000 Quality Management Standard. *Nat. Higher Educ. Res. Inst. Bull.* N° 13: 13-15
- Zhong B, Zhou H (2009) New characteristics, impacts and implications of the development of international quality evaluation of higher education. *J. Higher Educ.* [http://en.cnki.com.cn/Article\\_en/CJFDTOTAL-HIGH200901000.htm](http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-HIGH200901000.htm)

## THE IMPACT OF QUALITY OF SERVICE ON INSTITUTIONAL QUALITY IN UNIVERSITIES: EMPIRICAL EVIDENCE FROM CHILE

Emilio Rodríguez-Ponce, Carmen Araneda-Guirriman, Liliana Pedraja-Rejas and Juan Rodríguez-Ponce

### SUMMARY

*This paper explores the relationship between the quality of university educational services and institutional quality. For this purpose, a conceptual framework that links quality of service with the university quality is developed. Subsequently, the relevance of the hypothesis is analyzed and a sample of 33 universities that have participated in accreditation processes for higher education in Chile is studied. Results show that the quality of the educational service has an explanatory power of 22% of the institutional quality in the case of Chilean universities. Accordingly, it is concluded that the educational quality service of the universities is a constituent and determinant element of the quality assurance of tertiary education institutions.*

## O IMPACTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO SOBRE A QUALIDADE INSTITUCIONAL NAS UNIVERSIDADES: EVIDÊNCIA EMPÍRICA DESDE CHILE

Emilio Rodríguez-Ponce, Carmen Araneda-Guirriman, Liliana Pedraja-Rejas e Juan Rodríguez-Ponce

### RESUMO

*Neste trabalho é explorada a relação entre a qualidade do serviço educacional das universidades e sua qualidade institucional. Para este efeito, se desenvolve um marco conceptual que vincula a qualidade do serviço com a qualidade universitária. Posteriormente, é analisada a pertinência da hipótese apresentada e é estudada uma amostra de 33 universidades que têm participado em processos de acreditação da educação superior chilena. Os resultados mostram que a qualidade do serviço educacional tem uma capacidade explicativa de 24,7% da qualidade institucional no caso das universidades do Chile. Em consequência, se conclui que a qualidade do serviço educacional das universidades é um elemento constitutivo e determinante da garantia da qualidade das instituições de educação terciária.*