

# CALIDAD DE SERVICIO: UNA DECISIÓN ESTRATÉGICA INSOSLAYABLE PARA LAS UNIVERSIDADES

La ciencia y las tecnologías actuales, en contexto de la calidad de la educación superior (ES), colocan de manifiesto un propósito ineludible para su quehacer en la mirada de los procesos formativos y la calidad de servicio (CS) de las universidades. En esa línea de análisis, es factible afirmar que las instituciones de educación terciaria operan en entornos complejos, dinámicos y altamente exigentes, escenario que le imputa el imperativo de reexaminar persistentemente sus estructuras, estrategias y procesos institucionales (Araya-Castillo y Rivera-Arroyo, 2021); adoptando caminos que permitan diferenciar sus ofertas académicas, ofrecer una formación profesional que responda y se adecúe a las necesidades del entorno laboral y social, y desarrollar una base sólida que les permita alcanzar altos niveles de calidad, a través de la creación de valor y la mejora continua de los servicios que brindan.

Es cierto que el concepto “calidad” es complejo y difícil de definir dada la existencia de las múltiples ópticas que emergen de los autores e investigadores que se dedican a estos temas; pero más allá de la disquisición polisémica del término, este continúa recibiendo una atención creciente en la comunidad científica. Por lo tanto, desconocer la naturaleza e importancia de su significado y atributos, propicia dejar espacios de conocimiento vacíos en las universidades, debido a que éstas se encuentran operando en ambientes que les demandan comprender de forma creciente el rol y la trascendencia de este paradigma organizacional.

La aseveración previa es relevante, debido a que en el sector universitario pueden observarse todas las características de los proveedores de servicios, por cuanto es intangible y heterogéneo y cumple el criterio de inseparabilidad, al ser producido y consumido al mismo tiempo; además, satisface el precepto de perecedero.

En este escenario, las universidades deben reconocer que los servicios educativos son vitales en los mecanismos de mejoramiento continuo, los cuales deben focalizarse en el logro de altos estándares, y por lo mismo, es necesario preocuparse no solo de los indicadores de retorno de la inversión y participación en el sistema de la ES, sino que también, en comprender la satisfacción y orientación a las diversas partes interesadas, aspectos que son cruciales en las perspectivas que tiene actualmente la denominada gobernanza en las universidades.

Cabe consignar que dentro de los llamados grupos de interés de estas entidades educativas se pueden mencionar: estudiantes, egresados, personal administrativo, profesores, gobierno, familias, empresas, organismos reguladores, proveedores y la sociedad en general. En cuanto a sus roles y participación, todos son trascendentes y vitales para una organización educativa, sin embargo, los educandos tienen una importancia sustantiva, por cuanto son

uno de los principales beneficiarios de la educación, y en ese plano están en condiciones de valorarla y, aunque asumen una visión parcial, su opinión proporciona un referente que debe ser considerado como insumos para el proceso de toma de decisiones.

Es útil indicar además, que la CS debe ser observada por las casas de estudios superiores como parte nuclear de las decisiones estratégicas, puesto que posibilita satisfacer demandas educativas del nivel terciario, considerando factores heterogéneos que favorecen el logro de niveles adecuados de eficiencia; al mismo tiempo, genera ventajas que pueden ser sostenibles y difíciles de imitar o sustituir.

De este modo, la evaluación de la CS debe constituirse en un rasgo esencial de la ES, que oriente el mejoramiento de los diferentes procesos y resultados, instando a las entidades educativas a lograr reputación y reconocimiento no sólo en el ámbito nacional, sino también a nivel internacional, especialmente ahora que están siendo monitoreadas por diferentes organismos que se ocupan de clasificar y entregar información de estas instituciones (Ganga-Contreras *et al.*, 2021).

Lo anterior implica reconocer que las universidades deben avanzar desde una administración tradicional, “burocrática” y reactiva, hacia un sistema moderno de gobernanza universitaria, que expanda el pensamiento estratégico, la gestión proactiva y la cognición directiva. En este marco, es ineluctable contar con equipos directivos con elevadas competencias formativas y técnicas, que comprendan en profundidad estos fenómenos, de modo que sean capaces de desplegar acciones que se traduzcan en mejoras de la calidad académica y los servicios que ofrecen.

De esta manera, será imprescindible exhibir desempeños destacados en el campo de la gestión institucional, la vinculación con el medio, la responsabilidad social universitaria, la docencia y especialmente la generación de nuevo conocimiento (investigación); cuando esto ocurre, son los agentes de las comunidades locales y/o regionales los primeros en celebrar.

FRANCISCO GANGA-CONTRERAS  
Universidad de Tarapacá, Chile

LUIS ARAYA-CASTILLO  
Universidad Católica Silva Henríquez, Chile

## Referencias

- Araya-Castillo L, Rivera-Arroyo J (2021) ¿Cómo las instituciones de educación superior deben enfrentar los nuevos desafíos del entorno? *Revista de Ciencias Sociales* 27: 22-32.
- Ganga-Contreras F, Calderón A, Sáez W, Wandercil M (2021) Evolución de las universidades chilenas en los rankings académicos nacionales. *Revista Venezolana de Gerencia* 26: 1125-1153.