
ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN EN LA CARRERA DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA Y ESTATAL CHILENA

CONSTANZA OLGUÍN-GUTIÉRREZ, CARLOS SALAZAR-BOTELLO, YOHANA MUÑOZ-JARA Y TOMÁS ZAPATA-SOTO

RESUMEN

La educación superior desempeña un rol clave al proporcionar servicios educativos que impactan en la formación profesional, la calidad del aprendizaje y la satisfacción de los estudiantes. El presente estudio tiene por objetivo analizar las brechas entre la percepción y las expectativas de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Contador Público y Auditor de una universidad pública y estatal de la zona centro-sur de Chile. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por los estudiantes regulares de la carrera pertenecientes a las cohortes 2021-2024, equivalentes a un total de 152 estudiantes. Los datos fueron recolectados mediante el cuestionario SERVQUAL. Los resultados revelan que

la dimensión de elementos tangibles obtuvo la percepción más alta (3,89), reflejando una valoración positiva de la infraestructura física, mientras que la dimensión empatía presentó la percepción más baja (3,67). Los recursos bibliográficos y digitales mostraron la mayor brecha (-0,34) debido a expectativas particularmente elevadas por parte del estudiantado. La capacidad de respuesta fue la única dimensión que presentó brechas negativas en todos sus ítems, revelando limitaciones en la agilidad institucional. Se concluye que, si bien la universidad evidencia fortalezas en infraestructura, resulta necesario mejorar la capacidad de respuesta institucional, fortalecer los recursos de aprendizaje y potenciar el apoyo emocional para responder adecuadamente a las expectativas estudiantiles.

Introducción

 Desde la década de 1970, los rápidos avances tecnológicos y la globalización han transformado significativamente los mercados, orientándolos hacia las necesidades y expectativas de los

consumidores en lugar de centrarse únicamente en la producción y venta de bienes y servicios. Este cambio estructural ha impulsado a las organizaciones, incluidas las instituciones de educación superior, a reformular sus estrategias para satisfacer las demandas de sus usuarios principales: los estudiantes (Patrón-Cortés, 2021).

En el ámbito de la educación superior, las universidades desempeñan un rol clave al proporcionar servicios educativos que impactan directamente en la formación profesional, la calidad del aprendizaje y la satisfacción estudiantil (Blanco-Guillermety y Blanco-Peck, 2007; Duque y Gómez, 2014). Diversos estudios han destacado que la satisfacción

PALABRAS CLAVE / Calidad de Servicio / Educación Superior / SERVQUAL / Universidades /

Recibido: 03/12/2024. Modificado: 11/10/2025. Aceptado: 15/10/2025.

Constanza Olgún-Gutiérrez. Magíster en Dirección de Empresas de la Universidad del Bío-Bío. Académica, Universidad del Bío-Bío. Chillán, Chile. e-mail: colguin@ubiobio.cl.

Carlos Salazar-Botello (Autor de correspondencia). Magíster en Desarrollo y Comportamiento Organizacional. Académico, Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile. Dirección: Universidad del Bío-Bío, Avda. Andrés Bello 720, Casilla 447 - CP: 3800708, Chillán, Chile. e-mail: mauricio@ubiobio.cl.

Yohana Muñoz-Jara. Magíster en Gestión de Empresas de la Universidad del Bío-Bío. Profesional Universidad del Bío-Bío. Chillán, Chile. e-mail: ymunoz@ubiobio.cl.

Tomás Zapata-Soto. Magíster en Gestión de Empresas de la Universidad del Bío-Bío. Docente, Universidad del Bío-Bío, Chillán, Chile. e-mail: tzapata@ubiobio.cl.

estudiantil constituye un indicador relevante de la calidad institucional, tanto en el ámbito académico como en el administrativo, al reflejar la percepción de los estudiantes respecto al cumplimiento de sus expectativas (Cheruiyot y Maru, 2013; Jiménez *et al.*, 2020).

El término “servicio” ha sido definido desde múltiples perspectivas. Berry *et al.* (1988) lo describen como un conjunto de actividades intangibles diseñadas para satisfacer necesidades específicas de los consumidores, constituyendo un componente esencial en la interacción entre universidad y estudiante. Por su parte, Payne (1996) identifica características clave de los servicios, tales como intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y perecibilidad, las cuales inciden en la percepción del usuario.

La calidad del servicio se define como la percepción del cliente respecto de la excelencia del servicio en comparación con sus expectativas (Lewis y Mitchell, 1990; Parasuraman *et al.*, 1985; Silva-Treviño *et al.*, 2021; Slack *et al.*, 2021). Esta evaluación se basa en una apreciación subjetiva, dado que cada cliente aplica criterios personales y estándares propios para valorar dicha calidad (Echeverría y Medina-Quintero, 2016). Drucker (1990) destaca que la calidad radica en el valor que recibe el cliente, más allá de los atributos internos del servicio. En este sentido, modelos como SERVQUAL (*Service Quality*) y SERVPERF (*Service Performance*) han sido ampliamente utilizados para evaluar la brecha entre expectativas y percepciones en contextos educativos (Choca *et al.*, 2019; Torres y Vásquez, 2015).

La satisfacción estudiantil evalúa la eficacia de los servicios educativos desde la perspectiva del estudiante, considerando dimensiones como la interacción docente-estudiante, la calidad de las instalaciones, los recursos académicos y el clima institucional (Jiménez *et al.*, 2011). Su evaluación permite a las universidades ajustar sus sistemas internos de calidad y alinear sus estrategias institucionales con las expectativas de sus principales actores, promoviendo así procesos de mejora continua (Gordillo *et al.*, 2020; Sánchez, 2018).

Asimismo, la satisfacción se encuentra influida por las expectativas previas, las referencias externas y la reputación institucional (Oliver, 2010; Peralta, 2006; Pérez, 1994), así como por las percepciones de los estudiantes respecto al cumplimiento de sus expectativas iniciales (García *et al.*, 2023; Parasuraman *et al.*, 1985). En términos teóricos, esta evaluación se vincula al paradigma de la desconfirmación de expectativas, que

plantea que la satisfacción o insatisfacción se genera a partir de la discrepancia entre lo esperado y lo percibido (Howard y Sheth, 1969; Solomon, 2020).

La literatura reciente ha demostrado que la satisfacción estudiantil no solo constituye un indicador de calidad institucional, sino que además se relaciona estrechamente con el rendimiento académico, la retención estudiantil y la permanencia universitaria (Sarmiento-Pesántez *et al.*, 2025; Schertzer y Schertzer, 2004). Según Mireles y García (2022), la satisfacción estudiantil está asociada con factores como la motivación académica, la calidad de la docencia y el acompañamiento institucional, todos ellos determinantes para el éxito académico. En esta línea, se ha evidenciado que estudiantes satisfechos presentan mayor resiliencia, compromiso académico y mejores resultados de aprendizaje, en comparación con aquellos que manifiestan percepciones negativas (Almeida *et al.*, 2020).

Asimismo, la evidencia empírica ha demostrado que los programas diseñados para promover la integración académica y social no solo mejoran la satisfacción estudiantil, sino que también incrementan el éxito académico y la retención universitaria (Casanova *et al.*, 2022). En este contexto, se reconoce que variables como los factores sociodemográficos, el autoconcepto académico, la adaptación institucional, la motivación, la satisfacción estudiantil y la calidad de la relación docente-estudiante constituyen elementos críticos tanto para predecir riesgos de abandono como para orientar estrategias preventivas efectivas (Behr *et al.*, 2020; Lorenzo-Quiles *et al.*, 2023).

En el contexto chileno, la relación entre satisfacción, rendimiento y retención se encuentra estrechamente vinculada al marco normativo de aseguramiento de la calidad. La Ley N.º 20.129 (República de Chile, 2006) instauró el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, mientras que la Ley N.º 21.091 (2018) estableció la acreditación institucional obligatoria, poniendo énfasis en la calidad de la docencia y en los resultados de aprendizaje. En concordancia con este marco legal, los Criterios y Estándares de Acreditación de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), junto con propuestas orientadas al fortalecimiento de los sistemas internos de calidad, destacan la importancia de medir la satisfacción y la retención estudiantil como indicadores de efectividad institucional (CNA, 2020; CINDA, 2023). En consecuencia, estos factores poseen implicancias tanto académicas como regulatorias, al constituirse en referentes para la gestión universitaria y la mejora continua.

Con el propósito de evaluar la calidad del servicio educativo desde la perspectiva estudiantil, el modelo SERVQUAL permite que los participantes expresen sus expectativas y percepciones, lo cual posibilita determinar su nivel de satisfacción. Posteriormente, se identifican y comparan las brechas existentes en las cinco dimensiones de calidad del servicio educativo. El análisis de estas discrepancias entre expectativas y percepciones establece las bases para diseñar estrategias orientadas al mejoramiento continuo (Basantes y Vinuesa, 2017). Este modelo ha sido aplicado en diversos contextos universitarios latinoamericanos, demostrando que las dimensiones prioritarias para los estudiantes pueden variar según las características institucionales (Lorenzo-Quiles *et al.*, 2023; Molina-Herrera y Parreño-Herrera, 2023).

En este marco, el presente estudio tiene como objetivo analizar las brechas entre la percepción y las expectativas de satisfacción de los estudiantes de la carrera de Contador Público y Auditor de una universidad pública y estatal de la zona centro-sur de Chile. A partir de esta finalidad, se busca proporcionar evidencia que contribuya a la formulación de estrategias institucionales orientadas al fortalecimiento de la calidad educativa y a la promoción de una experiencia universitaria más integral y satisfactoria.

Método

La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y diseño de corte transversal (Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres, 2018; Kerlinger y Lee, 2002). El estudio se desarrolló durante el primer semestre académico de 2024 en la carrera de Contador Público y Auditor, modalidad diurna, de la Facultad de Ciencias Empresariales de una universidad pública de la zona centro-sur de Chile. La población del estudio estuvo conformada por el 100% de los estudiantes regulares de la carrera pertenecientes a las cohortes 2021–2024, equivalente a 152 estudiantes.

Los datos fueron recolectados mediante el cuestionario SERVQUAL, adaptado al ámbito universitario con base en la propuesta de Parasuraman *et al.* (1985). El instrumento estuvo compuesto por 4 preguntas sociodemográficas y 44 ítems correspondientes al cuestionario SERVQUAL (22 asociados a expectativas [E] y 22 a percepciones [P]), agrupados en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Las respuestas se midieron utilizando una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1

representó “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”.

Para la recolección de información, se realizaron visitas presenciales a las clases de cada nivel de la carrera, instancia en la cual se explicó a los estudiantes el propósito del estudio, sus objetivos y la relevancia académica de la investigación. Tras la firma del consentimiento informado, el instrumento fue aplicado de manera presencial y autoadministrada por los participantes. Posteriormente, se envió una versión digital del cuestionario mediante Google Forms a los estudiantes que no participaron en la aplicación presencial, con el fin de garantizar una mayor tasa de cobertura. Todo el proceso se desarrolló bajo principios éticos de investigación, resguardando el anonimato, la autonomía y la no maleficencia (Politi, 2013).

Los datos obtenidos fueron analizados utilizando estadística descriptiva (media, desviación estándar y mediana) mediante el software IBM SPSS Statistics 22. Adicionalmente, se calcularon los resultados correspondientes a cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL, tanto para expectativas como para percepciones.

Posteriormente, se aplicó la Teoría de las Brechas para determinar las diferencias entre expectativas y percepciones. Para ello, los datos fueron procesados en Microsoft Excel, lo que permitió identificar las brechas de

servicio y establecer conclusiones sobre los aspectos favorables y críticos del servicio educativo evaluado.

Resultados

En la Tabla I se presenta la caracterización de los encuestados, conformada por 83 mujeres (54,6%), 68 hombres (44,7%) y 1 persona que se identificó con otro género (0,7%). La mayoría de los participantes se encuentra en el rango etario de 18 a 24 años (95,4%). En cuanto a la distribución según año cursado, el mayor porcentaje corresponde a primer año (27,6%, cohorte 2024), mientras que el menor corresponde a cuarto año (19,1%, cohorte 2021).

Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento (Tabla II). El resultado global de la escala (44 ítems) alcanzó un coeficiente de 0,98, lo que según George y Mallery (2006) se considera excelente y refleja alta consistencia interna entre los ítems. Asimismo, el análisis de fiabilidad por dimensiones reveló que tanto el factor expectativas (22 ítems) como el factor percepciones (22 ítems) obtuvieron coeficientes de 0,959 y 0,971, respectivamente, valores que también se encuentran dentro del rango de excelencia.

Se realizó un análisis tanto para expectativas como para percepciones. En relación con los resultados de

expectativas (Tabla III), la media de los ítems fue de 3,86 (entre neutral y de acuerdo), con una desviación estándar entre 0,863 y 1,316, lo que evidencia diversidad de opiniones entre los estudiantes. En cuanto a las percepciones (Tabla IV), la media de los ítems fue de 3,80 (entre neutral y de acuerdo), con una desviación estándar entre 0,890 y 1,156, lo que sugiere variabilidad moderada de las respuestas, ligeramente menor que en el caso de las expectativas.

El análisis por dimensiones (Tabla III) muestra que capacidad de respuesta (media= 4,01) y elementos tangibles (media= 3,97) presentan las expectativas más altas, mientras que seguridad y empatía (ambas con media= 3,71) registran las expectativas más bajas, lo que sugiere que los estudiantes priorizan la capacidad de respuesta institucional y la calidad de la infraestructura por sobre otros aspectos evaluados.

Los ítems con expectativas más altas (Tabla III) corresponden a la dimensión elementos tangibles: que el material disponible en la biblioteca y en la página web sea suficiente y satisfactorio (E5.4, media= 4,35) y que los espacios universitarios (salas, baños, casino, pasillos) se mantengan ordenados y limpios (E5.3, media= 4,10). También destacó en la dimensión fiabilidad el ítem referido a que la institución brinde un espacio seguro y tranquilo para estudiar (E1.3, media= 4,11). Por otro lado, las expectativas más

TABLA I
TABLAS DE FRECUENCIA DE VARIABLES CATEGÓRICAS

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Género	Femenino	83	54,6	54,6	54,6
	Masculino	68	44,7	44,7	99,3
	Otro	1	0,7	0,7	100
Edad	17 – 20	88	57,9	57,9	57,9
	21 – 24	57	37,5	37,5	95,4
	25 – 28	6	3,9	3,9	99,3
	29 -32	1	0,7	0,7	100
Año de ingreso a la carrera	2021	29	19,1	19,1	19,1
	2022	40	26,3	26,3	45,4
	2023	41	27,0	27,0	72,4
	2024	42	27,6	27,6	100
Ubicación durante la formación	Chillán	89	58,6	58,6	58,6
	San Carlos	14	9,2	9,2	67,8
	Coihueco	11	7,2	7,2	75,0
	El Carmen	3	2,0	2,0	77,0
	Otro	35	23,0	23,0	100

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados extraídos del SPSS.

TABLA II
ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL TOTAL POBLACIONAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,980	44
SERVQUAL	Alfa de Cronbach
Expectativa	0,959
Percepciones	0,971

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados extraídos del SPSS.

TABLA III
ANÁLISIS POR DIMENSIONES DE EXPECTATIVAS

Dimensión	Pregunta	Media	Desviación Estándar	Media por dimensión
Fiabilidad	E1.1	3,88	0,879	3,92
	E1.2	3,56	1,114	
	E1.3	4,11	0,950	
	E1.4	4,00	0,949	
	E1.5	4,05	0,894	
Capacidad de Respuesta	E2.1	4,06	0,871	4,01
	E2.2	3,94	0,985	
	E2.3	4,09	0,963	
	E2.4	3,95	0,951	
Seguridad	E3.1	3,94	0,930	3,71
	E3.2	3,94	1,081	
	E3.3	3,37	1,316	
	E3.4	3,57	1,189	
Empatía	E4.1	3,77	1,064	3,71
	E4.2	3,81	0,954	
	E4.3	3,27	1,261	
	E4.4	3,80	1,055	
	E4.5	3,88	1,018	
Elementos Tangibles	E5.1	3,80	1,019	3,97
	E5.2	3,63	1,166	
	E5.3	4,10	0,882	
	E5.4	4,35	0,863	

Fuente: Elaboración propia.

bajas se vincularon a las dimensiones empatía (E4.3: seguimiento o asistencia psicológica tras finalizar la formación universitaria, media = 3,27) y seguridad (E3.3: abordaje adecuado de situaciones de seguridad, media= 3,37).

El análisis de las percepciones (Tabla IV) muestra que las dimensiones con medias más altas fueron elementos tangibles (media= 3,89) y fiabilidad (media= 3,87). En elementos tangibles destacaron: ¿Cómo evaluaría el orden y la limpieza de los espacios universitarios? (P5.3, media= 4,18) y ¿Se sintió satisfecho con el material disponible en la

biblioteca y en la página web? (P5.4, media= 4,01). En fiabilidad sobresalieron: ¿La universidad brindó un espacio seguro y tranquilo para estudiar? (P1.3, media= 4,01) y ¿Considera que la institución entregó una educación confiable y de calidad? (P1.5, media= 4,01).

Las percepciones más bajas (Tabla IV) se encontraron en las dimensiones seguridad, con el ítem ¿Alguna vez experimentó una situación de seguridad en la universidad que no fue abordada correctamente? (P3.3, media= 3,51), y empatía, con ¿Se mantiene algún tipo de seguimiento o asistencia psicológica

después de finalizar la formación universitaria? (P4.3, media= 3,41).

El análisis de brechas (Tabla V) permite visualizar el grado de alineación entre percepciones y expectativas. Los hallazgos muestran que en la mayoría de los casos existe una brecha negativa, es decir, la experiencia percibida no alcanzó las expectativas estudiantiles. La situación más crítica se observa en la dimensión elementos tangibles, específicamente en el ítem 5.4 (brecha= -0,34), relacionado con la satisfacción respecto del material disponible en biblioteca y página web. Le siguen aspectos vinculados a la capacidad de respuesta institucional (brechas entre -0,14 y -0,20).

En contraste, algunos ítems superaron levemente las expectativas, como el seguimiento psicológico tras egresar (ítem 4.3 de empatía, brecha= +0,14) y la percepción de seguridad en horario nocturno (ítem 3.4 de seguridad, brecha= +0,11). Un hallazgo relevante es que capacidad de respuesta fue la única dimensión con brechas negativas en todos sus ítems, lo que evidencia una debilidad transversal en la agilidad institucional. Aunque la mayoría de las brechas fueron menores a $\pm 0,20$, lo que sugiere cierto equilibrio general, existen áreas críticas que requieren atención prioritaria, especialmente el acceso a recursos académicos.

Discusión y Conclusiones

El análisis de la satisfacción estudiantil en la carrera de Contador Público y Auditor, a través del modelo SERVQUAL, muestra una realidad compleja que requiere una lectura cuidadosa. Los resultados evidencian cierta coherencia entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes; sin embargo, también se identifican ámbitos críticos que requieren atención por parte de la institución.

Los resultados muestran que, aunque las percepciones estudiantiles se aproximan parcialmente a las expectativas iniciales, persisten brechas negativas que evidencian una experiencia formativa inferior a lo esperado. La principal debilidad se concentra en la capacidad de respuesta institucional, donde todos los ítems resultaron con brechas negativas, revelando limitaciones en la agilidad y proactividad para atender las necesidades de los estudiantes. En contraste, algunos aspectos como el seguimiento psicológico a egresados y la seguridad nocturna superaron las expectativas, lo que demuestra que la institución posee fortalezas sobre las cuales es posible construir mejoras sostenibles. Estos hallazgos subrayan la importancia

TABLA IV
ANÁLISIS POR DIMENSIONES DE PERCEPCIÓN

Dimensión	Pregunta	Media	Desviación Estándar	Media por dimensión
Fiabilidad	P1.1	3,83	0,890	3,87
	P1.2	3,64	1,051	
	P1.3	4,01	1,036	
	P1.4	3,87	0,981	
	P1.5	4,01	0,895	
Capacidad de Respuesta	P2.1	3,93	0,907	3,85
	P2.2	3,74	0,995	
	P2.3	3,95	0,89	
	P2.4	3,78	0,998	
Seguridad	P3.1	3,91	0,963	3,74
	P3.2	3,84	1,017	
	P3.3	3,51	1,139	
	P3.4	3,68	1,095	
Empatía	P4.1	3,64	1,064	3,67
	P4.2	3,78	1,022	
	P4.3	3,41	1,147	
	P4.4	3,74	0,982	
	P4.5	3,77	0,98	
Elementos Tangibles	P5.1	3,82	0,979	3,89
	P5.2	3,54	1,156	
	P5.3	4,18	0,907	
	P5.4	4,01	0,931	

Fuente: Elaboración propia.

de impulsar acciones orientadas a optimizar la atención, los recursos y la experiencia integral del estudiante.

Estos resultados coinciden con investigaciones previas que demuestran cómo las percepciones negativas en estas dimensiones afectan directamente la motivación, permanencia y rendimiento estudiantil (Casanova *et al.*, 2022; Lorenzo-Quiles *et al.*, 2023; Martínez *et al.*, 2019). Un entorno académico con respuestas institucionales lentas y recursos insuficientes puede comprometer la formación profesional. Estudios sistemáticos confirman que la calidad de la interacción y el apoyo institucional son factores determinantes para prevenir el abandono estudiantil y mejorar la satisfacción académica (Behr *et al.*, 2020; Mireles y García, 2022).

La comparación con el estudio de González *et al.* (2017) en una universidad pública ecuatoriana refuerza estos hallazgos: en ambos contextos, la capacidad de respuesta emerge como el principal desafío, mientras que la fiabilidad recibe mejores valoraciones. Esta coincidencia transnacional enfatiza que mejorar la eficiencia y rapidez de los servicios académicos resulta fundamental

TABLA V
ANÁLISIS DE BRECHAS

N°	Dimensión	Preguntas	Expectativas	Percepciones	Brecha
D1	Fiabilidad	1.1	3,88	3,83	-0,050
		1.2	3,56	3,64	0,08
		1.3	4,11	4,01	-0,1
		1.4	4,00	3,87	-0,13
		1.5	4,05	4,01	-0,04
D2	Capacidad de Respuesta	2.1	4,06	3,93	-0,13
		2.2	3,94	3,74	-0,2
		2.3	4,09	3,95	-0,14
		2.4	3,95	3,78	-0,17
D3	Seguridad	3.1	3,94	3,91	-0,03
		3.2	3,94	3,84	-0,1
		3.3	3,37	3,51	0,14
		3.4	3,57	3,68	0,11
D4	Empatía	4.1	3,77	3,64	-0,13
		4.2	3,81	3,78	-0,03
		4.3	3,27	3,41	0,14
		4.4	3,80	3,74	-0,06
		4.5	3,88	3,77	-0,11
D5	Elementos Tangibles	5.1	3,80	3,82	0,02
		5.2	3,63	3,54	-0,09
		5.3	4,10	4,18	0,08
		5.4	4,35	4,01	-0,34

Fuente: Elaboración propia.

para fortalecer la percepción de calidad y el éxito institucional.

Por otro lado, resulta alentador encontrar que en algunos aspectos la universidad superó las expectativas de sus estudiantes, particularmente en el apoyo psicológico para egresados y en la percepción de seguridad. Esto demuestra que cuando la institución orienta esfuerzos estratégicamente, es capaz de responder de manera eficaz.

Además, la dispersión moderada de las respuestas (desviaciones estándar entre 0,86-1,31 para expectativas y 0,89-1,15 para percepciones) sugiere que existe consenso generalizado entre los estudiantes respecto de la calidad de la enseñanza y las condiciones materiales de la universidad. No obstante, persisten diferencias en la dimensión de empatía, donde las experiencias de apoyo emocional varían entre estudiantes.

A partir de estos hallazgos, resulta fundamental fortalecer los recursos bibliográficos y digitales, aspecto que, pese a recibir una buena valoración, presenta la mayor brecha del estudio (0,34) debido a expectativas más elevadas. Asimismo, es necesario mejorar la capacidad de respuesta institucional, mediante protocolos más ágiles y asegurando que el personal cuente con herramientas y formación pertinentes para atender consultas académicas y administrativas de forma oportuna. En este contexto, la implementación de programas de acompañamiento académico y personal podría contribuir a una experiencia educativa más cercana e integral para los estudiantes.

Una de las principales limitaciones del estudio es que los datos recolectados se restringen únicamente a la carrera de Contador Público y Auditor, lo cual limita la generalización de los hallazgos a otras disciplinas. Futuras investigaciones deberían ampliar el alcance hacia estudiantes de diferentes carreras y facultades, con el fin de obtener una perspectiva institucional más representativa. Asimismo, sería pertinente incorporar estudios longitudinales que permitan evaluar la evolución de las percepciones y expectativas a lo largo de la trayectoria académica, generando un análisis más completo y dinámico de la calidad del servicio educativo.

REFERENCIAS

- Almeida L, do Céu Taveira M, Peixoto F, Castro J, Gouveia MJ (2020) Academic domain satisfaction scale in Portuguese college students. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica* 54: 93–101. <https://doi.org/10.21865/RIDEP54.1.08>
- Basantes R, Vinuesa A (2017) Influencia del modelo SERVQUAL académico en la satisfacción de los estudiantes de la universidad nacional de Chimborazo. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa* 5: 179–192.
- Behr A, Giese M, Teguin K HD, Theune K (2020) Early prediction of university dropouts - A random forest approach. *Journal of Economics and Statistics* 240: 1–45. <https://doi.org/10.1515/jbnst-2019-0006>
- Berry LL, Parasuraman A, Zeithaml VA (1988) SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64: 12–40.
- Blanco-Guillermety RJ, Blanco-Peck R (2007) La medición de la calidad de servicios en la educación universitaria. *Cuaderno de Investigación en la Educación* 22: 121–136. <https://revistas.upr.edu/index.php/educacion/article/view/13270>
- Casanova JR, Gomes A, Moreira MA, Almeida LS (2022) Promoting Success and Persistence in Pandemic Times: An Experience With First-Year Students. *Frontiers in Psychology* 13: 815584. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.815584>
- Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) (2023) *Propuestas para el fortalecimiento de los sistemas internos de aseguramiento de la calidad de las universidades chilenas*. CINDA. <https://iac.cinda.cl/wp-content/uploads/2024/06/propuestas-para-el-fortalecimiento-de-los-sistemas-internos-de-aseguramiento-de-la-calidad-de-las-universidades-chilenas-CINDA.pdf>
- Cheruiyot TK, Maru LC (2013) Service quality and relative performance of public universities in East Africa. *The TQM Journal* 25: 533–546. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2012-0103>
- Choca I, López K, Freire FD (2019) Marketing relacional para fidelizar a los clientes de Barato S.A. en la ciudad de Guayaquil. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. 1–19. <https://www.eumed.net/rev/oe/2019/01/marketing-relacional-baratodosa.html>
- Comisión Nacional de Acreditación (CNA) (2020) *Criterios y estándares de evaluación para la acreditación institucional*. Comisión Nacional de Acreditación de Chile. <https://www.cnachile.cl>
- Drucker P (1990) *El ejecutivo eficaz*. Editorial Sudamericana. Buenos Aires, Argentina. 192 pp.
- Duque EJ, Gómez YD (2014) Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de Negocios* 5: 180–191. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70040-0](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70040-0)
- Echeverría O, Medina-Quintero JM (2016) Imagen de Marca en la Percepción de la Calidad del Consumidor de los Vehículos Compactos. *Investigación Administrativa* 45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456046142001>
- García JA, Garza RI, González J (2023) Variables académicas y de calidad de vida en estudiantes universitarios mexicanos. *Actualidades en Psicología* 37: 29–43. <https://doi.org/10.15517/ap.v37i135.49371>
- George D, Mallery P (2006) *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 13.0 Update* (6th ed.) Pearson Education. Indiana, EE.UU. 386pp.
- González M, Zurita E, Zurita M (2017) El modelo servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. *European Scientific Journal* 13: 339–352. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n25p339>
- Gordillo LDJ, Domínguez BM, Vega C, De la Cruz A, Angeles M (2020) El marketing educativo como estrategia para la satisfacción de alumnos universitarios. *Propósitos y Representaciones* 8(SPE1). <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8nspe1.499>
- Hernández-Sampieri R, Mendoza-Torres C (2018) *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana editores. 752 pp.
- Howard JA, Sheth JN (1969) *The theory of buyer behavior*. John Wiley Sons. 458 pp.
- Jiménez A, Terriquez B, Robles F (2011) Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Fuente Año* 3: 46–56.
- Jiménez CG, Araya L, Rojas J (2020) Calidad de Servicio Como Área de Investigación en Educación Superior. *Interciencia* 45: 329–337.
- Kerlinger F, Lee H (2002) *Investigación del comportamiento* (4ta ed.) McGraw-Hill. México. 900 pp.
- Lewis BR, Mitchell VW (1990) Defining and Measuring the Quality of Customer Service. *Marketing Intelligence Planning* 8: 11–17. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000001086>
- Lorenzo-Quiles O, Galdón-López S, Lendinez-Turón A (2023) Factors contributing to university dropout: a review. *Frontiers in Education* 8: 1159864. <https://doi.org/10.3389/educ.2023.1191708>
- Martínez PJ, Aguilar FJ, Ortiz M (2019) Transitioning From Face-to-Face to Blended and Full Online Learning Engineering Master's Program. *IEEE Transactions on Education* 63: 2–9. <https://doi.org/10.1109/TE.2019.2925320>
- Mireles M, García J (2022) Satisfacción estudiantil en universitarios: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Educación* 46: 1–16. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i2.47621>
- Molina-Herrera J, Parreño-Herrera I (2023) Evaluación de calidad educativa a través del modelo SERVQUAL en la carrera de turismo de la UFA-ESPEL. *593 Digital Publisher CEIT* 8: 262–275. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1791>
- Oliver RL (2010) *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2a ed.) Routledge. Nueva York, EE.UU. 544 pp. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49: 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Patrón-Cortés RM (2021) Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 11(22). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Payne A (1996) *La esencia de la mercadotecnia de servicios*. Prentice Hall Hispanoamérica. EE.UU. 252 pp.
- Peralta J (2006) Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite. Revista de Filosofía y*

- Psicología I*: 195–214. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83601409>.
- Pérez JA (1994) *Gestión de la Calidad Empresarial: Calidad de los servicios y atención al cliente calidad total*. ESIC Editorial. Madrid, España. 254 pp.
- Polti I (2013) Ética en la Investigación: análisis desde una perspectiva actual sobre casos paradigmáticos de investigación en Psicología. *V Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XX Jornadas de Investigación Noveno Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. pp: 190–194.
- República de Chile (2006) Ley N.º 20.129: *Establece un sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación superior*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=255323>.
- República de Chile (2018) *Ley N.º 21.091: Sobre educación superior*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1118991>.
- Sánchez J (2018) *Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición*. Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia. <https://jairosanchezquintero.com/media/documento/1060320dcfc945079602d3ab14828c67.pdf>.
- Sarmiento-Pesántez MP, Martínez-Herrera P, Vera-Narváez E, Sarmiento-Pesántez M (2025) La satisfacción académica y su relación con el rendimiento estudiantil: un análisis desde la percepción del alumnado del Instituto Superior Tecnológico del Azuay. *Polo del Conocimiento* 10: 1459–1470. <https://doi.org/10.23857/pc.v10i2.8970>.
- Schertzer C, Schertzer S (2004) Student Satisfaction and Retention: A Conceptual Model. *Journal of Marketing for Higher Education* 14: 79–91. https://doi.org/10.1300/J050v14n01_05.
- Silva-Treviño JG, Macías-Hernández BA, Tello-Leal E, Delgado-Rivas JG (2021) La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT* 15: 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
- Slack NJ, Singh G, Ali J, Lata R, Mudaliar K, Swamy Y (2021) Influence of fast-food restaurant service quality and its dimensions on customer perceived value, satisfaction and behavioural intentions. *British Food Journal* 123: 1324–1344. <https://doi.org/10.1108/BFJ-09-2020-0771>.
- Solomon MR (2020) *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (13a ed.) Pearson Education. 640 pp.
- Torres M, Vásquez C (2015) Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium* 18: 57–76. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880431990005>.

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION IN THE PUBLIC ACCOUNTANT AND AUDITOR DEGREE PROGRAM AT A CHILEAN PUBLIC UNIVERSITY

Constanza Olguín-Gutiérrez, Carlos Salazar-Botello, Yohana Muñoz-Jara and Tomás Zapata-Soto

SUMMARY

Higher education plays a key role by providing educational services that impact professional training, learning quality, and student satisfaction. The aim of this study was to analyze the gaps between perception and satisfaction expectations among students of the Public Accountant and Auditor program at a public state university in south-central Chile. A quantitative approach with a descriptive scope and cross-sectional design was employed. The study population consisted of regular students from the 2021–2024 cohorts, totaling 152 participants. Data were collected using the SERVQUAL questionnaire. The results reveal that the tangible elements dimension obtained the highest

perception score (3.89), reflecting a positive evaluation of the physical infrastructure, whereas the empathy dimension showed the lowest perception (3.67). Library and digital resources presented the largest gap (-0.34) due to particularly high expectations among students. The responsiveness dimension was the only one that exhibited negative gaps in all its items, indicating limitations in institutional agility. It is concluded that, although the university demonstrates strengths in infrastructure, it is necessary to improve institutional responsiveness, strengthen learning resources, and enhance emotional support in order to adequately meet student expectations.

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES NO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS E AUDITORIA DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA CHILENA

Constanza Olguín-Gutiérrez, Carlos Salazar-Botello, Yohana Muñoz-Jara e Tomás Zapata-Soto

RESUMO

O ensino superior desempenha um papel fundamental ao fornecer serviços educacionais que impactam a formação profissional, a qualidade da aprendizagem e a satisfação dos estudantes. O objetivo deste estudo foi analisar as lacunas entre a percepção e as expectativas de satisfação dos estudantes do curso de Contabilidade Pública e Auditoria de uma universidade pública e estatal do centro-sul do Chile. Utilizou-se uma abordagem quantitativa, com alcance descritivo e delineamento transversal. A população do estudo foi composta por estudantes regulares das coortes de 2021 a 2024, totalizando 152 participantes. Os dados foram coletados por meio do questionário SERVQUAL. Os resultados indicam que a dimensão de elemen-

tos tangíveis obteve a maior percepção (3,89), refletindo uma avaliação positiva da infraestrutura física, enquanto a dimensão empatia apresentou a menor percepção (3,67). Os recursos bibliográficos e digitais apresentaram a maior lacuna (-0,34) devido às expectativas particularmente elevadas dos estudantes. A dimensão capacidade de resposta foi a única que apresentou lacunas negativas em todos os itens, revelando limitações na agilidade institucional. Conclui-se que, embora a universidade demonstre fortalezas em infraestrutura, é necessário melhorar a capacidade de resposta institucional, fortalecer os recursos de aprendizagem e ampliar o apoio emocional para atender adequadamente às expectativas estudiantis.