

Título: Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios no docentes por parte de los estudiantes de la Universidad de Los Lagos

Autores:

Mirna Liliana Brauning Wistuba

Álex Leandro Véliz Burgos

Resumen:

El sistema de educación superior en Chile ha crecido de manera significativa en los últimos 10 años, aumentando considerablemente el número de sedes de instituciones a nivel nacional. Este constante crecimiento ha repercutido en la exigencia de una mejora constante de los servicios ofrecidos por cada institución de educación superior, considerando al estudiante como un cliente al cual entregar un servicio de calidad. Este servicio no sólo involucra la docencia e infraestructura, además toma en consideración los servicios no académicos utilizados por los estudiantes en su año académico. La presente investigación describe el desarrollo de la construcción de un instrumento de medición de la percepción que poseen los estudiantes de la Universidad de Los Lagos respecto de los servicios administrativos que les entrega su casa de estudios. Para cumplir con el objetivo se indagan los servicios administrativos a evaluar y los puntos clave a medir para obtener la apreciación de los estudiantes. Con esta información se procede a crear un instrumento de medición de percepción que luego será aplicado a un tamaño muestral probabilístico estratificado. Posteriormente se presentan las evidencias de fiabilidad y validez de constructo del instrumento propuesto para la medición. Finalmente, se presenta un análisis de datos y resultados y se concluye con una propuesta que incluye mejora del instrumento creado y puntos clave para futura aplicación. Luego de analizar los resultados se establecen claras diferencias en la evaluación de distintos servicios, en la percepción de ellos por parte de estudiantes ubicados en distintas sedes, y a lo largo de sus carreras. El estudio además permite plantear la importancia de realizar este tipo de medición a los estudiantes de la Universidad de Los Lagos de forma constante y usar los resultados para proponer metas de mejora con el fin de entregar a los estudiantes un servicio de calidad no sólo en lo académico, sino en los servicios utilizados a diario por los alumnos. Dada la constante búsqueda de satisfacción del usuario en los distintos ámbitos del quehacer humano, se establece la necesidad de que las instituciones educativas potencien sus logros al promover la participación de sus estudiantes en la mejora continua de la gestión universitaria, evaluando la calidad del servicio y a través de sus opiniones y sugerencias. Se deriva que el instrumento validado en este trabajo podría sumar herramientas para la evaluación de los procesos de mejora de los servicios administrativos de la Universidad de Los Lagos.

Palabras clave: Calidad, calidad de servicios, percepción de la calidad de servicios