



Universidad de Chile

Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas

Escuela de Economía y Administración

**“Medición de la Calidad de Servicios en la
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
de la Universidad de Chile”**

SEMINARIO PARA OPTAR AL
TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

Alumnos : Pilar Cereceda R.
Renato Moreau Z.

Profesor Guía: Sergio Olavarrieta S.

SANTIAGO
OTOÑO 2003

Índice

I. Introducción

Se ha dicho que el éxito de las empresas e instituciones depende de la habilidad que éstas tengan para entregar productos y servicios diferenciados y una de las formas más usadas por las compañías para competir en la actualidad es entregar servicios de cuya relación de precio/calidad es coherente y competitiva. Es por esto que el concepto de calidad es un aspecto clave en la creación de valor de estas organizaciones.

Hoy en día implementar servicios de calidad superior y diferenciada es más complejo de lo que parece, ya que, el concepto en sí es vago y en múltiples ocasiones mal entendido, tanto por los clientes como por los prestadores de servicios y/o vendedores de productos. Sin embargo, si se desea ser una entidad competitiva y líder del mercado es indispensable identificar los elementos o factores de calidad que los clientes/usuarios y el mercado aprecia como creadores de valor y generadores de reconocimiento público.

En la última década, ha existido un aumento significativo en el número de instituciones de educación superior, y por ende, en la cantidad y variedad de carreras y/o profesiones impartidas. Esto ha propiciado una elevada competencia y rivalidad en las instituciones educacionales. Esta multiplicidad de alternativas académicas, ha obligado a las universidades a desarrollar estrategias diferentes y énfasis temáticos o de conocimiento, de modo de obtener ventajas competitivas frente a sus competidores. En el caso específico de la Universidad de Chile y principalmente en la Carrera de Ingeniería Comercial, es prioritario que se utilice una estrategia de diferenciación, centrándose en Requerimientos de los Cursos y/o en el Plan de Estudios y en la calidad de la actividad Docente, ya que estos aspectos siempre han sido destacados en el desarrollo institucional.

Esta investigación, basada en una Encuesta de Expectativas y Percepciones aplicada a alumno(a)s de primero a quinto año, y cuyas inferencias se analizaron por medio de la utilización de un Modelo de Medición de Calidad de Servicio, denominado SERVQUAL permitió obtener interesantes resultados y análisis de los principales factores y elementos de

disconformidad de los estudiantes (clientes/usuarios), respecto de el servicio prestado por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, y por la Universidad de Chile como entidad de liderazgo en la Educación Superior chilena y de Latinoamérica.

Consideramos que es un deber institucional de la Carrera de Ingeniería Comercial, el conocer las percepciones, opiniones y criterios de su principal activo, que son sus actuales educandos, y por ende, sus futuros profesionales que trabajarán en un mercado competitivo y cambiante, y que serán su principal Carta de Presentación, a los jóvenes que mañana optarán por las diversas Casas de Estudio y Carreras Profesionales.

Esperamos que este estudio sea un aporte para la discusión y análisis de los cambios y perfeccionamientos que se deben efectuar para continuar con la posición de líderes en el ámbito de la Educación de las Ciencias Económicas y Administrativas.

II. Marco Teórico

2.1 Calidad de Servicios

Parecen haber al menos dos diferentes aspectos del servicio que deben ser considerados. Primero, la satisfacción a veces la ven como el resultado de un encuentro, y a diferencia de la calidad que se relaciona con el desempeño de un servicio en un período de tiempo. Esta disyuntiva puede ser aplicable de igual modo tanto a los servicios como a los productos. El problema con los servicios, es que son intangibles y, como consecuencia, difícil de definir. Dado que a menudo un servicio no posee características fácilmente mensurables, la evaluación del desempeño es muy subjetiva y depende de la perspectiva del cliente. Asimismo, los consumidores no siempre reciben un servicio homogéneo ni comparable.

Hoy en día, la calidad de servicios ha surgido como un importante aspecto que es fundamental tener en consideración, debido a la intensa competencia y a la rápida desregularización, lo que ha permitido que muchas empresas de servicios y negocios de venta al por menor busquen distintas maneras de diferenciarse. Una de las estrategias que se ha relacionada con el éxito en estos negocios, es la entrega de un servicio de alta calidad¹. El entregar calidad de servicio superior aparece como un requisito previo para el éxito, a partir de la década de los '80.

Cabe señalar que, el concepto de calidad de servicios tiene importantes diferencias respecto a la calidad de los productos/bienes los cuales deben ser considerados al momento de analizarlos. Debido al hecho que las particulares características de los servicios contribuyen a la dificultad para medir y gestionar la calidad.

A diferencia de la calidad de los bienes, el cual puede ser medido objetivamente por ciertos indicadores como la durabilidad y el número de artículos defectuosos, la calidad del

¹ Rudie and Wansley 1985; Thompson, DeSouza, and Gale 1985.

servicio es un constructo debido a tres rasgos únicos de los servicios: intangibilidad, heterogeneidad, e inseparabilidad de la producción y su consumo².

Primero, la intangibilidad de los servicios hace difícil para los consumidores expresar precisamente qué es lo que esperan de un servicio y no siempre es fácil para ellos reconocer sus beneficios psicológicos. Adicionalmente, es muy difícil tener un objetivo estándar para evaluar la calidad de servicio. El único criterio disponible para evaluar la calidad es la comparación subjetiva entre expectativas y percepciones. Igualmente, el consumidor no sólo valora la entrega sino que también juzga el proceso de entrega de servicio. El servicio que brinda una empresa no puede ser atesorado ni poseído físicamente por el cliente; lo recibe en el trato, el gusto y la atención que se le da en la institución³.

Segundo, la heterogeneidad de consumidores y los representantes de la compañía hacen que el servicio entregado no pueda ser completamente estandarizado. Asimismo, la calidad del servicio dependerá en gran medida del cliente dificultando su estandarización y control. Los servicios no sólo varían de los bienes, sino también entre ellos mismos⁴. Además, las características de un servicio pueden variar de un productor a otro, entre consumidores, y en el tiempo⁵.

Tercero, la inseparabilidad de la producción y su consumo tiene que ver con la característica de que existe una simultaneidad de que los servicios se producen y consumen en forma simultánea. Este hecho, crea una dificultad para supervisar el servicio antes de que este sea entregado al cliente. De esta manera muchas veces dependerá de los trabajadores conducir satisfactoriamente la interacción con el cliente. Aquí se puede reconocer el papel clave que juega el recurso humano en la calidad de los servicios.

Asimismo, los servicios son perecibles puesto que no se pueden guardar para ser usados más tarde cuando se presenta la necesidad⁶. Es decir, los servicios tienen caducidad, por tanto, no pueden almacenarse y si no se usan cuando están disponibles, la capacidad del

² Parasuraman, Zeithaml, y Berry 1985.

³ Cárdenes Herrera 1993.

⁴ Bowen y Schneider 1988.

⁵ Zeithaml 1985.

servicio se pierde⁷. Como los servicios no pueden ser inventariados, las empresas de servicio enfrentan todo el tiempo el problema de tratar de hacer calzar su oferta con la demanda, lo cual es muy difícil⁸.

Otra diferencia entre los servicios y los productos, son que los servicios tienen una mayor interacción con el cliente que los productos. A su vez, los servicios tienen una menor estandarización, por lo tanto, son más únicos. Asimismo, los servicios consisten en actos sociales e interacciones, y existen únicamente en el tiempo. En cambio, los productos son objetos tangibles, por tanto, existen en tiempo y espacio⁹.

Todas las características descritas anteriormente resaltan el hecho que la calidad en los servicios tiene aspectos propios que exigen una comprensión profunda y distintiva.

2.2 SERVQUAL

Desde el primer modelo propuesto por Parasuraman *et al*, la calidad de servicios se ha convertido en un área de gran interés para las investigaciones de marketing. Un aspecto primordial relacionado con la calidad de servicios es su medición, y la herramienta de medición denominada SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman *et al* (1988) se ha convertido en el punto de partida de esta área controversial.

Para la medición de la calidad de servicios existen diferentes alternativas. La que en este caso vamos a utilizar será la propuesta por tres investigadores Parasuraman, Zeithaml, y Berry en 1985. Ellos han venido conduciendo investigaciones que incluyen el uso de focus group¹⁰, y sugieren que la calidad del servicio ocurre cuando la percepción de un cliente respecto de un servicio entregado se equilibra con sus expectativas iniciales. En el focus group se utilizaron clientes de cuatro sectores de servicio, donde la idea fundamental era tratar de identificar cualquier factor que falte en la calidad de servicio y, por tanto debe ser incluido en el cuestionario.

⁶ Bessom y Jackson 1975; Thomas 1978.

⁷ Berry 1989.

⁸ Zeithaml *et al* 1985.

⁹ Berry 1980.

Ellos creían que habían identificado diez dimensiones de calidad de servicio las cuales eran aplicables a todo tipo de servicios. Los clientes evaluaban cualquier servicio a lo largo de estas dimensiones, no necesariamente deliberadamente. Si las expectativas sobrepasaban el nivel de desempeño a lo largo de cada una de las dimensiones, entonces el cliente puede decir que ha recibido un servicio de calidad. Las diez dimensiones que utilizaron en un comienzo corresponden a: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

Posteriormente, desarrollaron un cuestionario con el objetivo de medir la calidad de servicio, el cual lo llamaron SERVQUAL. El cuestionario del instrumento ha sido constantemente adaptado para usos en distintos contextos, y varias preguntas han sido formuladas considerando la naturaleza de las expectativas, la natural generalidad de las dimensiones de calidad, y dependiendo si está siendo evaluado la calidad del servicio o la satisfacción. La versión preliminar del cuestionario estaba basada en las diez dimensiones originales identificados por los autores. Después de que los factores fueron analizados y una vez obtenidos los resultados, la versión original fue reducida a sólo cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Las nuevas dimensiones eran definidas como sigue:

1. Tangibles: apariencias de las instalaciones físicas, equipamientos y apariencia personal.
2. Confiabilidad: habilidad y capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera adecuada y segura.
3. Capacidad de Respuesta: deseo de ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio oportuno.
4. Seguridad: conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza y confidencialidad.
5. Empatía: la preocupación y atención personalizada que la firma provee a sus clientes.

En el cuestionario, se preguntaban dos juegos de 22 preguntas; primero sobre las expectativas, y después sobre las percepciones del servicio recibido. Finalmente, un cuestionario relacionado a la importancia de las cinco dimensiones relativas, el resultado puede ser utilizado para que los administradores enfoquen su atención donde

¹⁰ Focus group= investigación exploratoria (cualitativa). Formula hipótesis con respecto a

probablemente va a tener un mayor impacto. Antes que todo, se les pide a los clientes indicar que esperan de un excelente servicio en cada uno de los 22 casos. El segundo conjunto de preguntas se emparejaban al primer set, pero como la firma se desempeñaba. Si el resultado de la segunda parte del cuestionario era menor que el de la primera parte en cualquier ítem, el servicio aparecía como inferior. Una vez que haya sido administrado el cuestionario, debería ser realizado un análisis de factor confirmativo. Esto es hecho para comprobar si las dimensiones identificadas en forma previa al ejercicio son de hecho factores discretos.

El puntaje que se le asigna al SERVQUAL se obtiene de la diferencia entre el valor que le asignan a las expectativas y, el asignado a las percepciones, es decir, el score de expectativa es entonces restado del score de percepción para cada pregunta (Percepción – Expectativas). Los scores a través de todo el cuestionario son sumados y promediados para encontrar el score para cada pregunta. Luego, los resultados de las distintas preguntas que corresponden a cada dimensión son promediados para obtener una score para cada una de las dimensiones de la compañía. Si posteriormente se desea obtener el valor promedio general de la firma respecto a su calidad de servicios, se deben promediar los scores de cada dimensión. Pero, el inconveniente es que este calculo no refleja la importancia relativa de cada una de las dimensiones, dado que las considera a todas como igual de importantes, por lo que los autores recomendaron que los encuestados le asignaran un peso relativo a cada una de las dimensiones según su grado de importancia. Por lo tanto, el score del SERVQUAL se obtiene de la siguiente manera:

$$\sum \text{peso relativo de cada dimensión} * (P-E)$$

Este instrumento ha sido hasta la fecha el más utilizado en la medición de la calidad de servicios.

los problemas, se ocupa para las etapas iniciales del proceso de la toma de decisiones.

El modelo plantea que la calidad de servicios es:

- Definida como las percepciones del desempeño de una firma específica menos las expectativas que el consumidor mantiene para una clase específica de servicio.
- Una estructura de cinco factores que es similar a una actitud.
- Obtiene como resultado una variable de la satisfacción del consumidor que impacta positivamente en las intenciones de compra.

Cabe destacar que, el SERVQUAL tanto en su versión original como en su forma adaptada, no es solamente útil para destacar que es lo que se espera de una empresa a través de las distintas dimensiones y como los clientes evalúan las expectativas, sino también es utilizado para rastrear los movimientos en las expectativas de los consumidores.

Por otro lado, cuando se interpreta la retroalimentación de los clientes, hay que tener cuidado. Los incidentes aislados pueden deformar resultados y por consiguiente engañan. Sin embargo, si el cuestionario fue realizado a un número suficiente de personas (consumidores o clientes), el resultado debe presentar una imagen exacta de cómo los clientes ven el servicio. Si un factor es muy importante, el reconocimiento del hecho puede permitir a los administradores en concentrar sus esfuerzos en áreas del servicio que pueden tener un impacto más significativo. El área de marketing también puede utilizar este conocimiento en forma muy rentable, por ejemplo, existen aspectos destacados en avisos publicitarios que no parecen ser relevantes por los consumidores, por lo tanto, no son una manera efectiva de promocionar.

2.3 Limitaciones del instrumento SERVQUAL

Aunque el SERVQUAL es un instrumento capaz de brindar información extremadamente útil, es necesario reconocer sus limitaciones.

El primer problema está relacionado con la implementación del cuestionario. ¿Cuándo el cuestionario debería ser administrado? y ¿Cómo?, usualmente ambas preguntas

se contestan al mismo tiempo. Si la calidad de servicios es vista como una actitud hacia el servicio que se ha desarrollado con el tiempo y no es una transacción específica, entonces podría ser discutido que esto no plantea ningún problema.

Las expectativas generales son obtenidas de clientes informados que ya han tenido experiencias del servicio en un número importante de ocasiones anteriores, y por tanto, sus expectativas son probablemente realistas y no idealitas. La percepción del servicio será una impresión total y no debería ser excesivamente alterado por un sólo encuentro.

Uno de los problemas con la administración del cuestionario a los clientes habituales, es que las opiniones de los clientes que han sido perdidos después de un primer encuentro no serán consideradas. Si los clientes que no vuelven no responden al perfil de clientes que el servicio está buscando captar, esto puede no representar un problema. Sin embargo, es mucho más costoso atraer un nuevo cliente que mantener un cliente actual, y dado lo anterior, es importante saber por qué una organización no es exitosa en alcanzar los requerimientos de los clientes durante la primera transacción.

Otro problema con administrar ambas partes del cuestionario, es que los clientes pueden no recordar que esperaban de antemano.

Por otro lado, si el servicio en cuestión era muy caro, pueden también racionalizar para prevenir disonancia cognoscitiva; dado que no les gusta admitir a ellos mismos que hicieron una pobre elección de proveedor de servicio.

A su vez, si la parte de expectativas del cuestionario es realizada previamente al ítem de las percepciones, pueden surgir dos problemas.

Primero, las expectativas pueden aumentar a raíz de las preguntas consultadas, dificultando al proveedor del servicio alcanzar esas expectativas.

Segundo, dado que los resultados del cuestionario son sumados y el promedio del puntaje es calculado, la primera y segunda parte del cuestionario no necesitan ser emparejados, sólo es importante que ambas partes del estudio sean correctamente completados.

Otras críticas al cuestionario incluyen lo siguiente:

- Longitud
- Repetitividad
- Carencia de claridad de las preguntas, particularmente cuando las preguntas eran formuladas de manera negativa.
- La tendencia en la primera parte (expectativas de los encuestados) es responder “muy importante” en todos los aspectos.

Un factor que parece afectar el resultado del cuestionario del SERVQUAL es el nivel de educación de los clientes. Babakus *et al* (1993) encontró que altos niveles de educación están asociados con altas expectativas y más varianza en las respuestas, es decir, mientras más educados eran los clientes eran más discriminantes y críticos.

Un último problema con la medición de la calidad de los servicios ha sido señalada por Teas (1993), cuando un servicio excede las expectativas, se asume que el nivel de la calidad de servicios aumenta. Esto se compara con la idea que más de un factor es mejor. Sin embargo, puede llegar a un punto cuando un factor se eleve tanto que se puede convertir en excesivo, y en realidad quita mérito al nivel de servicio.

2.4 Críticas al aspecto teórico del SERVQUAL

La adopción de un modelo inapropiado: una importante crítica es que está basado

en el modelo de las expectativas- disconfirmación, en lugar de emplear un modelo de actitud. Este instrumento, tiene basada su operación en la relación entre las expectativas y los resultados. Cronin y Taylor (1992-1994) hacen fuertes críticas en este sentido, debido a que afirman que el modelo es defectuoso al adoptar el paradigma de disconfirmación, asegurando que "la calidad percibido está mejor conceptualizada como una actitud".

Otra crítica que se le hace a este instrumento, es que carece de una teoría

económica, estadística y psicológica. Primero, Parasuraman *et al* no toman en cuenta los costos de mejorar la tecnología. Segundo, existe discrepancia entre la recolección de datos, donde utilizaron métodos con escalas ordinales (como la escala Likert), mientras que elaboraron los análisis con métodos que se adaptan a datos con intervalos, por ejemplo el análisis factorial. Tercero, las escalas ordinales no permiten investigar la correlación común entre producto-momento, y se dificulta describir las interdependencias entre las dimensiones de calidad. Cuarto, Parasuraman *et al* no utilizaron la literatura de la psicología de la percepción.

El modelo de las diferencias: existe un conjunto de críticas que se refieren al valor

y significado de las brechas identificadas en el modelo de disconfirmación. Babakus y Boller (1992) encontraron que las percepciones son el factor que más contribuye en el puntaje obtenido de las diferencias, debido a que hay una tendencia generalizada a responder las expectativas con una evaluación alta. Por otro lado, Iacobucci *et al* (1994) señalan que las expectativas pueden que no existan, o que no estén lo suficientemente claras para que sirvan como un estándar de evaluación de la experiencia de un servicio, ya que por ejemplo, se pueden formar simultáneamente con el consumo del producto. A su vez, Babakus y Inhofe (1991) establecen de que se puede generar un sesgo producto de que los encuestados se pueden sentir atraídos a una norma social del tipo "Yo tengo altas expectativas".

Teas (1993 y 1994) notó que las expectativas del SERVQUAL habían sido definidas de distintas maneras, tales como: el deseo de los consumidores, lo que quieren, lo que el proveedor del servicio debería poseer, expectativas normativas, estándares ideales, servicios deseados, y el nivel de servicio que el consumidor espera recibir, lo que da para muchas y distintas interpretaciones. Teas (1993) también notó como interpretación el "clásico punto ideal" del atributo, donde establece que el punto ideal de los consumidores es a un nivel finito, por lo que al pasarse de este punto o límite les genera descontento. Asimismo, Doll y Torkzadeh (1989) también notaron, que un puntaje más alto de satisfacción se obtiene en la medida que la participación sea congruente con la necesidad del usuario, en lugar de simplemente maximizarla. Teas también ha reflexionado sobre el hecho de que hay 6 distintas formas de producir una brecha entre expectativas y

percepciones, por lo que se preguntaba si estas brechas significaban iguales percepciones de calidad de servicios.

Hay otra crítica que habla sobre el fracaso del SERVQUAL en ser capaz de capturar el dinamismo de las cambiantes expectativas¹¹.

Orientación hacia el proceso: esta crítica a este modelo se fundamenta en que éste

se focaliza en el proceso de entrega del servicio, en lugar del resultado del encuentro con el servicio. Gronroos (1982) identificó tres componentes de la calidad de servicios: la calidad técnica (esta relacionada con el resultado que se genera producto del encuentro con el servicio); la calidad funcional (tiene relación con el proceso de entrega del servicio); y la reputacional (es una reflexión de la imagen corporativa de la organización del servicio). Varios críticos han argumentado que en la formulación de calidad de servicios de Parasuraman *et al* faltan los resultados de calidad.

La dimensionalidad: las mayores críticas en este punto tienen relación con el

número de dimensiones, y su supuesta universalidad o estabilidad de un contexto a otro. Varios estudios han demostrado que las cinco dimensiones del SERVQUAL son inestables. Las dimensiones del SERVQUAL no son universales, sino que dependen del contexto y del área de servicios el cual se quiere medir, ya que los ítems que abarca este modelo no siempre cargan en los factores que a priori se esperarían. Por ello, varias investigaciones concluyen acerca de la inestabilidad de las dimensiones del SERVQUAL.

Cuando el SERVQUAL es empleado en su forma modificada, el número de dimensiones ha variado desde las cinco originales, a tener desde una hasta nueve dimensiones, dependiendo de la investigación y el contexto. El número de dimensiones de la calidad de servicios depende del servicio particular que está siendo ofrecido, o en palabras de los autores Babakus y Boller (1992) "el dominio de la calidad de servicios

¹¹ Gronroos en 1993 y Wotruba y Tyagi en 1991.

puede ser factorialmente complejo en algunas industrias y muy simple y unidimensional en otras".

2.5 Críticas referidas al aspecto operacional del SERVQUAL

Expectativas: los consumidores utilizan otros estándares en lugar de las

expectativas para medir la calidad de servicios, por lo que el SERVQUAL falla en la medición absoluta de las expectativas de la calidad de servicios. Parasuraman *et al* (1988) definieron las expectativas como "necesidad o deseos de los consumidores", es decir, lo que el proveedor del servicio "debería ofrecer" en lugar de "podría ofrecer". Luego, en su trabajo de 1990 establecieron que las expectativas están diseñadas para medir las "expectativas normativas de los consumidores". Estas explicaciones fueron calificadas por Teas (1993a) como "en cierto modo vagas". En consecuencia, el componente expectativas del modelo carece de validez discriminatoria. Luego, Parasuraman *et al* (1991b,1994) redefinieron las expectativas como lo que los clientes "esperarían de excelentes organizaciones de servicios".

Composición de los ítems: cada factor o dimensión del SERVQUAL está compuesto

por cuatro o cinco ítems, lo cual resulta inadecuado para capturar la varianza, tanto de las cinco dimensiones, como la especificidad del contexto. Por lo tanto, cuatro o cinco ítems no pueden capturar la completa variabilidad de cada dimensión de la calidad de servicios. Parasuraman *et al* (1991b) advirtieron que los ítems específicos a un contexto, pueden ser usados como complementos del SERVQUAL, pero estos nuevos ítems deben ser similares en su forma a los ítems originales.

Momentos de la verdad: la valoración de la calidad de servicios por parte de los

consumidores, puede variar de un momento a otro. Muchos servicios son entregados en diversos momentos o encuentros entre el personal y los clientes.

Polaridad: se produce una falta de claridad en las preguntas del cuestionario del

SERVQUAL, particularmente cuando se usan las que están expresadas en términos negativos. Babakus y Boller (1992) encontraron que todos los ítems expresados en términos negativos cargaban fuertemente en un factor, mientras que todos los ítems positivos cargaban en otro. También encontraron una diferencia significativa entre los puntajes promedio de las expectativas, percepciones y brechas expresadas en términos negativos, de las que estaban expresadas en términos positivos. Por lo que concluyeron que el hecho de dejar algunas afirmaciones en términos positivos y otras negativas, generaba problemas con la calidad de los datos, y cuestionaron la validez y dimensionalidad del instrumento. Finalmente, Parasuraman *et al* (1991b) decidieron dejar expresadas todas las afirmaciones en términos positivos.

Escala de medición: la escala Likert es imperfecta, y ha sido criticada en diversas

áreas. Lewis (1993) critica las respuestas que sugieren que no hay brechas, cuando sí las hay (por ejemplo cuando las expectativas suman 5,4 y las percepciones 4,6, con una brecha de 0,8, pero el modelo las evalúa a ambas en 5, con lo que se produce un error de tipo II).

Doble administración: la administración de las dos versiones (expectativas y

percepciones) y la longitud del SERVQUAL, generan aburrimiento, confusión y cansancio en los encuestados. Una crítica relacionada con este punto, es que como los consumidores deben responder una vez experimentado el servicio, estos pueden haber olvidado cuales eran sus expectativas originales. Otro punto a destacar es que si el servicio es muy costoso, no van a querer admitir que se equivocaron y que hicieron una mala elección del proveedor del servicio.

Confiabilidad: estudios anteriores sugieren que el alfa de Cronbach (1951), es una

medida bien aceptada para estimar la confiabilidad de un instrumento. Sin embargo, es inapropiado para obtener los puntajes de las diferencias porque la confiabilidad de este tipo de medidas depende, tanto de la confiabilidad de los componentes originales, como de la correlación entre ellos. Mediante el uso del alfa de Cronbach, los investigadores tienden a sobreestimar la confiabilidad de los puntajes de las diferencias, particularmente cuando el puntaje de los componentes están altamente correlacionados, como en el caso del

SERVQUAL (Peter, Churchill y Brown en 1993). Estos autores plantean que en la operación del SERVQUAL, se esperan altas correlaciones entre sus componentes (expectativas -percepciones), y con ello atenuar la confiabilidad de estos instrumentos. Siguiendo la línea anterior, una disminución en la confiabilidad de los puntajes de los componentes (component scores) lleva a una disminución en la confiabilidad de los puntajes de las diferencias (difference scores). Asimismo, sugirieron que los modelos de diferencias como el SERVQUAL, generalmente no demostraban validez discriminante desde sus componentes, lo que cuestiona la validez constructiva del SERVQUAL.

Varianza extraída y sus restricciones: Fornell y Lacker (1981) sugirieron que "la

varianza extraída" debiera ser empleada estrictamente como una medida de validez de la estructura. Generalmente, la escala modificada tiende a producir mayores niveles de varianza extraída, y por ende, mayor validez a la medida. El problema de la restricción de la varianza de los puntajes de las diferencias se produce cuando uno de los puntajes de los componentes es consistentemente mayor que el otro¹². Existe una tendencia a responder en las expectativas la opción "muy importante" en todos los aspectos. En otras palabras, dado que el componente de las expectativas del SERVQUAL es usualmente mayor que el componente de las percepciones los consumidores con un bajo puntaje en la percepción tienen un potencial mayor de rango en el puntaje de las diferencias, que el presentado por los consumidores con alto puntaje en las percepciones. Esta restricción en el rango puede llevar a una restricción en la varianza de los puntajes de las diferencias, y la restricción de la varianza es sistemática y problemática para muchos tipos de análisis estadísticos (Prakash y Lounsbury en 1983; Peter, Churchill y Brown en 1993).

Nivel Educativo del Encuestado: un factor que parece afectar los resultados del

SERVQUAL, es el nivel educativo de los consumidores. Babakus y Boller (1993) encontraron que mayores niveles de educación, tienen asociados altas expectativas, y altas varianzas en las respuestas, es decir, mientras mayor era la educación de los consumidores, eran más discriminadores y más críticos.

¹² Peter, Churchill y Brown, 1993.

2.6 Críticas al SERVQUAL y modelos alternativos

Después que el SERVQUAL fue propuesto por Parasuraman *et al* (1988), severas críticas surgieron. Por ejemplo, Carman (1990) argumentó que este instrumento no puede ser una medida genérica que pueda ser aplicado a cualquier servicio. Debe ser modificado o acomodado para el servicio específico. Babakus y Boller (1992) también mantuvieron que la dimensión del servicio puede depender del tipo de servicio en estudio. De este modo, en sus análisis empíricos, las medidas basadas exclusivamente en las percepciones, tenían mayores correlaciones con la medida general de calidad de servicio. Estas conclusiones fueron sostenidas y apoyadas en estudios por Cronin y Taylor (1992) y Boulding *et al* (1993). Cronin y Taylor (1993) y Teas (1993) cuestionaron la validez del SERVQUAL y propusieron modelos alternativos. Brown *et al* (1993) desafiaron la conceptualización de la calidad de servicio como una medida de diferencias. Las críticas realizadas por estos tres autores serán revisadas de modo más detallado.

Cronin y Taylor's SERVPERF: en 1992 argumentaron que el SERVQUAL confunde satisfacción y actitud. Ellos indicaron que la calidad de servicios puede ser conceptuada como “similar a una actitud”, y puede ser operacionalizada por el modelo de “adequacy-importance”. Los autores planteaban un modelo basado únicamente en el “desempeño” en lugar de “desempeño - expectativas” era capaz y mejor para determinar la calidad de servicios, por lo que desarrollaron un modelo alternativo de medición el SERVPERF. Este instrumento sólo considera el desempeño, dado que la calidad de servicios está relacionada con la actitud del consumidor. A la vez, señalaron que este modelo era una versión mejorada del instrumento desarrollado por Parasuraman. En su estudio empírico, el SERVQUAL parecía tener un buen ajuste en sólo dos de las cuatro industrias examinadas, mientras que el modelo que ellos habían desarrollado tenía un excelente ajuste en todas las industrias.

Modelo del desempeño evaluado y modelo de la calidad normativa de Teas's: Teas indicó que las expectativas del SERVQUAL miden expectativas normativas y son similares al

estándar ideal en la literatura CS/D. Él argumentó que el estándar ideal se puede interpretar de dos formas; el punto ideal especificado en modelos clásicos de punto y un punto ideal factible. Sin embargo, argumentó que la medición del SERVQUAL P-E no es compatible ni con el punto ideal clásico o un punto ideal factible. Adicionalmente, identificó problemas relativos a la operacionalización del concepto de servicio esperado.

En su paper, propuso el modelo EP¹³ y el modelo NQ¹⁴. El modelo EP incorpora el concepto clásico del punto ideal en un modelo de calidad percibida mientras que el modelo NQ integra el concepto clásico de punto ideal con el concepto SERVQUAL de expectativas revisadas. Los resultados del estudio empírico indican que “criterio” y validez de construcción del modelo EP era más alto que la concurrencia y validez de construcción del SERVQUAL y del modelo NQ.

Medición de puntaje de No diferencias por Brown *et al.*: en 1993 Brown argumentó que el cálculo de una puntuación de diferencias en la medición del SERVQUAL podía llevar a varios problemas psicométricos. Por esto, una medición de No-Diferencias sería más deseable. En línea con sus argumentos, la investigación empírica indicó que:

6. La confiabilidad del SERVQUAL estaba bajo la de la medición de No-Diferencias.
7. SERVQUAL no podía alcanzar validez discriminatoria pero una medición de No-Diferencia mostraba más validez discriminatoria.
8. Efectos de restricción de varianza fueron exhibidos al usar el SERVQUAL.
9. Una medición de No-Diferencias funcionaba mejor que el SERVQUAL en otras consideraciones psicométricas mientras requería responder sólo a la mitad de los puntos.

2.7 Calidad versus Satisfacción

Otro aspecto no resuelto en la investigación del servicio de calidad es, si la satisfacción del cliente conduce al servicio de calidad, o viceversa. Comparando dos relacionados constructos, Parasuraman *et al* (1988) definió la calidad de servicio percibida

¹³ Modelo de desempeño evaluado.

¹⁴ Modelo de calidad normativa.

como una evaluación duradera de un servicio, mientras que la satisfacción es una evaluación específica de una transacción. Basado en estas conceptualizaciones, postularon que estos incidentes de satisfacción con el tiempo causan las percepciones de calidad de servicio. Otras investigaciones han apoyado el argumento que la satisfacción del cliente conduce a la calidad del servicio. Por ejemplo, Bitner (1990) desarrollo un modelo de evaluación de servicio y soporte empírico del efecto de la satisfacción en la calidad de servicio.

Oliver (1981) resume los pensamientos del momento sobre la satisfacción en la siguiente definición: “satisfacción es un estado psicológico que resulta cuando las emociones que rodean las expectativas no cumplidas coinciden con los sentimientos previos sobre la experiencia de consumo que tiene el consumidor”. Esta y otras definiciones¹⁵ y la mayoría de las mediciones de satisfacción son relativas a una transacción específica. Oliver (1981) resume esta naturaleza “transaccional” de la satisfacción y la diferencia de “actitud”, como sigue:

- Actitud es la orientación afectiva relativamente duradera de un consumidor hacia un producto o proceso (ejemplo servicio al cliente), mientras que satisfacción es la reacción emocional que sigue a una experiencia de disconformidad que actúa sobre la base de actitud y es específica al consumo. Por lo tanto, actitud se mide en términos generales relativa a producto y es menos orientada a una situación.

Consistente con la distinción entre actitud y satisfacción, hay una distinción entre la calidad de servicio y satisfacción: calidad de servicio percibida es un juicio global, o actitud, relativa a la superioridad del servicio, mientras que la satisfacción es relativa a una transacción específica. En consecuencia, en entrevistas exploratorias y focus group incluida la investigación conducida por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985), los entrevistados ilustraron instancias cuando fueron satisfechos con un servicio específico pero no sentían que el servicio de la firma fuera de buena calidad. En este sentido, los dos conceptos se relacionan ya que incidentes de satisfacción en el tiempo resultan en percepciones de

¹⁵ Howard y Sheth 1969; Hunt 1979.

servicio de calidad. En palabras de Oliver (1981), la satisfacción pronto hace decaer la actitud de uno hacia la compra de productos.

En contraste con estas perspectivas, otros investigadores plantean que la calidad de servicio percibida es un antecedente de la satisfacción del cliente. Cronin y Taylor (1992) reportaron que en su análisis estructural para la relación causal entre satisfacción, calidad de servicio en general, y las intenciones de compra, los coeficientes de trayectoria para la calidad de servicio → satisfacción → intención de compra, aparecieron todos como significativos. Spreng y Mackoy (1996) también estudiaron la relación entre calidad de servicio y satisfacción basados en la modificación que efectuaron al modelo de Oliver (1993) sobre satisfacción/calidad de servicio.

2.8 Satisfacción/Calidad de Servicios en la Educación Superior

La importancia de satisfacer las expectativas de los estudiantes ha aumentado considerablemente a lo largo de la década pasada. No obstante, la medición de la satisfacción en la educación superior permanece poco desarrollada.

En el mundo actual, la competencia entre las universidades se ha visto incrementada en muchos aspectos, elevando los estándares de calidad en la educación superior. Por tanto, la mayoría de las instituciones han debido tomar medidas para seguir siendo competitivos en un mercado que es cada vez más exigente, es por esto que las universidades han debido considerar utilizar estudios de mercado y prácticas de marketing para mantener a sus estudiantes, y atraer a nuevos alumnos. Por lo tanto, las universidades están constantemente buscando elementos que le permitan diferenciarse de la gran cantidad de competencia, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Bajo esta perspectiva es fundamental que las universidades sean capaces de reconocer a los estudiantes como clientes, los cuales poseen necesidades que buscan satisfacer. Sin embargo, la adopción del marketing en la enseñanza superior a menudo aparece estar en un nivel relativamente bajo de conocimiento y además con poca precisión. A pesar de

advertencias frecuentes para poner en práctica el concepto de marketing, una orientación "que se vende" a menudo prevalece. Muchas instituciones parecen enfocarse primero en sus propias necesidades, y consideran a los estudiantes como una entrada para satisfacer las necesidades de la universidad. Así, la mayor parte de estudios de mercado en la enseñanza superior han enfocado en el estudiante anticipado y sobre actividades de reclutamiento; y las prácticas de marketing a menudo están limitadas con programas de promoción en la imagen del edificio y actividades de reclutamiento. El marketing educacional, sin embargo, no debería cesar con cuestiones de la matrícula. Los estudiantes son importantes consumidores, y el estudio de la satisfacción de los estudiantes, el cual ha sido un tópico muy descuidado puede ser un significativo paso en la implementación del concepto de marketing más efectivamente en la educación superior.

Otro aspecto que hay que tomar en consideración en esta relación cliente-alumno, es que cada estudiante sirve como una fuente importante de publicidad para la incorporación de nuevos estudiantes (worth of mouth). Por tanto, en la medida que el alumno se sienta satisfecho con la calidad de la institución, recomendará la universidad a otras personas. Asimismo, si tuvo una buena experiencia en los estudios de pregrado existirá una alta probabilidad de que realice los estudios de postgrados en la misma institución.

Con respecto a la retención del cliente, en el caso de las universidades existe un costo de cambio elevado, por tanto se piensa que los clientes-alumnos permanecerán en la institución aunque sus expectativas no hayan sido alcanzadas. Sin embargo, el inconveniente es que el estudiante no recomendará la universidad, lo que representa ser publicidad negativa para la institución.

Dado que la experiencia educacional de los estudiantes es el resultado de un conjunto de actividades de la universidad, esto hace que el servicio entregado a los estudiantes sea complejo y multi- facético¹⁶ . Por lo tanto, será fundamental reunir el mayor número de dimensiones que involucren la medición de satisfacción/calidad de servicio,

¹⁶ Long, Tricker, Rangescroft, Gilroy en 1999.

porque considerar solo algunas dimensiones resultará en un escenario incompleto de la satisfacción de los alumnos¹⁷.

Como se señaló con anterioridad, satisfacción corresponde a un constructo provocado por una transacción específica. En el caso de la educación superior, cada clase representa una transacción específica, por ende, si se quiere medir la satisfacción total de un alumno (calidad de servicio), se debe medir en función de todas las transacciones realizadas. O sea, dependerá de los niveles de satisfacción alcanzados en cada clase¹⁸. Lo anterior hace que las mediciones sean poco precisas, dado que se da más relevancia a las clases más recientes.

¹⁷ Gwinner y Beltramini en 1995.

¹⁸ Athiyaman, 1997.

III. Metodología

Para elaborar el siguiente estudio, nos basamos principalmente en el modelo diseñado por Parasuraman *et al* en el año 1985, otros estudios y el seminario anterior guiado por el profesor Ismael Oliva. Sin embargo, como el tipo de servicio que presta la universidad es muy complejo, se ha tenido que realizar ciertas modificaciones al modelo original, de modo de incluir algunos factores que no eran considerados y debían ser incluidos en el cuestionario. Por tanto, se definieron siete dimensiones de calidad de servicio las cuales eran aplicables a la Facultad. Las dimensiones que se utilizaron corresponden a Tangibles, Requerimientos de los Cursos, Secretaría de Estudios y Escuela, Otros Servicios, Docencia, Conexión con el Mercado Laboral y Otros.

Las dimensiones son definidas como sigue:

1. Tangibles: esta dimensión considera la infraestructura y apariencia de la facultad, o sea, salas de clases, salas de estudio, biblioteca, salas de computación, casino, instalaciones deportivas, etcétera.
2. Requerimientos de los Cursos: incluye todo lo referente a los distintos cursos que imparte la carrera de Ingeniería Comercial, tanto los ramos obligatorios como los electivos y, el plan de estudio.
3. Secretaría de Estudios y Escuela: esta dimensión abarca todo lo que tiene relación al personal administrativo de la facultad, va desde su atención hasta su capacidad y confiabilidad para dar respuestas a las inquietudes y necesidades que tienen los estudiantes. Incorpora al bienestar social y la central de apuntes.
4. Otros Servicios: en este factor se incorporan los servicios que brindan el personal de la facultad a los alumnos, como son los auxiliares y, el personal de biblioteca y del campo deportivo.

5. Docencia: el cuerpo docente es el que provee el servicio más importante de la universidad, ya que son ellos los que están en constante contacto con los clientes/usuarios (alumnos), es por esta, razón que es sumamente importante esta dimensión.

6. Conexión con el Mercado Laboral: comprende todo lo relacionado con el mercado laboral y cómo la facultad ayuda a los estudiantes a enfrentarse con esta nueva realidad.

7. Otros: este factor involucra aquellos atributos que no estaban directamente relacionados con las dimensiones anteriores pero que sin duda son importantes para evaluar las actividades extra programáticas y la seguridad física.

Posteriormente, se desarrolló un cuestionario (encuesta), donde se preguntaban dos partes de 48 preguntas cada una, en la primera parte se consultó sobre las expectativas de una excelente facultad y, después sobre las percepciones sobre el servicio entregado por Facea. Finalmente, un cuestionario relacionado a la importancia de las siete dimensiones que conforman el servicio. La encuesta diseñada contempla una Escala Likert, que califica de 1 a 7 las opiniones de los encuestados, siendo el primero representativo de estar “Muy en Desacuerdo” y la nota máxima estar “Muy de Acuerdo”.

Luego, se realizó un pre-testeo a 10 alumnos de primero a quinto año, de tal forma se pretendía verificar que el cuestionario estuviera bien diseñado. Además, se pretendía verificar si las preguntas eran comprendidas por los alumnos y, cuanto tiempo se demoraban en contestar la encuesta.

El estudio propiamente tal, fue efectuado a estudiantes de Ingeniería Comercial de la Universidad de Chile, pertenecientes a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. La encuesta se realizó el primer semestre de 2003, entre los días 25 y 27 de Junio (Ver Anexo). Se consultó un total de 190 alumnos de primero a quinto año, pero se eliminaron dos encuestas pues no estaban completas como se requería. Los alumnos encuestados de primer año fueron 37, los de segundo 43, los de tercero 31, los de cuarto año 34 y por último, los estudiantes consultados de quinto año fueron 43. Por lo tanto, las encuestas válidas para el análisis estadístico alcanzó la suma de 188 alumnos.

Por otra parte, para validar los resultados se hizo un Análisis Factorial, donde la idea central era ratificar si los ítems se agrupaban en las dimensiones predeterminadas anteriormente. Se pudo concluir, que en general los ítems cargaban correctamente, excepto algunas excepciones que fueron modificadas debido a que se consideró que se relacionaban con otra dimensión. Sin embargo, se reasignaron dos atributos de la dimensión Otros Servicios a la dimensión Secretaría de Estudios y Escuela. Además, se calculó el Alpha Cronbach para determinar la confiabilidad de los atributos que componen cada dimensión.

Posteriormente, se efectuó un análisis de resultados, en términos de la medición de la Calidad de Servicio, con énfasis en los elementos o factores de disconformidad de los alumnos. El método utilizado para verificar los resultados es la diferencia entre la Percepción del Desempeño y las Expectativas del servicio recibido. El resultado obtenido permite inferir niveles o grados de satisfacción de los clientes/usuarios.

Estudios de Calidad de Servicios en la Educación Superior

<p>Improving Service Quality Measurement.</p>	<p>Alumni Satisfaction and Behavioral Intentions: University versus Departmental Measures.</p>	<p>Importance-performance analysis as a strategic tool for service marketers: the case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA.</p>
<p>Dimensiones:</p> <p>(1) Tangibles</p> <p>(2) Confiabilidad</p> <p>(3) Capacidad de Respuesta</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>(1) Condiciones de Trabajo</p> <p>(2) Compensaciones</p> <p>(3) Calidad de la Educación</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>(1) Cuestiones del programa</p> <p>(2) Reputación académica</p> <p>(3) Localización</p>

<p>(4) Seguridad</p> <p>(5) Empatía</p> <p>Técnica de Medición:</p> <p>_ SERVQUAL</p>	<p>(4) Vida Social</p> <p>(5) Reconocimiento</p> <p>Técnica de Medición:</p> <p>_ CSSQ</p>	<p>(4) Aspectos físicos/costos</p> <p>(5) Oportunidades de la carrera</p> <p>(6) Tiempo</p> <p>(7) Otros</p> <p>Técnica de Medición:</p> <p>_ Importancia –desempeño (I-P)</p>
<p>Students Are Important Consumers: Assessing Satisfaction in a Higher Education Context.</p>	<p>Students perceptions of service quality in a UK university business and management faculty.</p>	<p>TESIS 2002</p>
<p>Dimensiones:</p> <p>(1) Calidad de la docencia</p> <p>(2) Grado de requerimientos de los cursos</p> <p>(3) Tamaño de los cursos</p> <p>(4) Servicio de aviso para graduados</p> <p>(5) Oportunidades de la carrera</p> <p>(6) Servicio de la carrera</p> <p>Técnica de Medición:</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>(1) Requisito</p> <p>(2) Aceptable</p> <p>(3) Funcional</p> <p>Técnica de Medición:</p> <p>_ SERVPERF</p>	<p>Dimensiones:</p> <p>(1) Tangibles</p> <p>(2) Requerimientos de los cursos</p> <p>(3) Administración</p> <p>(4) Docencia</p> <p>(5) Otros</p> <p>Técnica de Medición:</p> <p>_ SERVQUAL</p> <p>_ SERVPERF</p>

_ Expectativas _ Certidumbre _ Disconformación		
--	--	--

IV. Análisis Factorial

4.1 Rotated Component Matrix

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
DT1	,620	,190	-,146	,176	,088	,261	-,023
DT2	,645	,170	,167	,093	,170	,170	-,117
DT3	,686	,172	,174	,177	,068	,051	-,197
DT4	,588	,263	-,008	,182	,127	,026	,056
DT5	,660	,097	,110	,221	,295	,121	,170
DT6	,697	-,090	,275	,027	-,039	,011	,242
DT7	,562	,231	,333	,003	,159	,173	,341
DT8	,168	,247	,211	-,307	,175	-,052	,123
DT9	,445	,287	,392	-,161	,107	,121	,207
DT10	,597	-,059	,253	,145	,100	,164	,181
DT11	,693	,129	,148	,119	,158	,134	,256
DC1	-,023	,049	-,072	,335	,136	-,130	,101

DC2	,116	,030	,123	,736	,151	,091	,111
DC3	,265	,196	,132	,578	,059	,210	-,015
DC4	,221	,097	,206	,706	,246	,153	-,092
DC5	,136	,085	,176	,593	,192	,091	,028
DC6	,103	,216	,095	,396	,223	,633	,015
DC7	,252	,160	,280	,612	,106	,203	,155
DC8	,106	,179	,137	,413	,034	,312	,333
DC9	,130	,117	,267	,477	,143	,325	,249
DC10	,166	-,015	,277	,297	,211	,445	,299
DC11	,158	,198	,082	,201	,173	,810	,025
DC12	,173	,126	,206	,044	,123	,786	,004
DS1	,128	,689	,149	,115	,121	,249	,119
DS2	,136	,844	,127	,183	,139	,096	,095
DS3	,133	,777	,071	,035	,240	,107	,104
DS4	,087	,799	,181	,126	,030	,070	,173
DS5	,146	,737	,138	,075	,187	,031	,191
DOS1	,047	,255	,028	,083	,040	,087	,704
DOS2	,016	,275	-,002	,152	,240	-,119	,662
DOS3	,246	,397	,136	,096	,174	-,008	,454

DOS4	,260	,404	,266	,177	-,074	,229	,340
DOS5	,264	,103	,434	,086	,030	,115	,438
DOS6	,150	,348	,045	,339	,167	,116	,157
DD1	,171	,021	,110	,229	,546	,111	,310
DD2	,226	,033	,124	,301	,679	,178	,102
DD3	,171	,124	,344	,013	,336	,336	,278
DD4	,194	,205	,196	,027	,572	,205	,015
DD5	,162	,288	,291	,157	,633	,111	,084
DD6	,221	,072	,304	,025	,252	-,148	,043
DD7	,022	,090	,094	,192	,699	,108	,040
DD8	,116	,264	,049	,169	,681	,029	,043
DM1	,050	,230	,671	,397	,054	-,058	,023
DM2	,129	,101	,725	,254	,179	,138	-,005
DM3	,178	,213	,670	,223	,151	,157	,013
DM4	,102	,226	,713	,183	,065	,187	-,039
DO1	,204	-,070	,591	-,032	,254	,150	,213
DO2	,241	,173	,426	-,043	,122	,168	,313

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.a Rotation converged in 7 iterations.

El Análisis Factorial analiza la correlación entre un conjunto de variables que caracterizan a un producto o servicio, y resume esos atributos en un número menor de factores o dimensiones subyacentes. El Análisis Factorial requiere que los consumidores (estudiantes) evalúen los servicios que brinda Facea en torno a diferentes atributos.

Para este análisis se utilizó el método de extracción de Componentes Principales y el método de rotación Varimax. Cabe señalar, que se le pidió que se extrajeran sólo siete factores.

El siguiente análisis busca confirmar si cada atributo pertenece a las dimensiones previamente determinadas. En general, se pudo apreciar que los factores (dimensiones) si se componían por los ítems que se habían especificado, sin embargo, existían algunas diferencias con lo anteriormente establecido. Si bien ciertos atributos cargaban más en otro factor, de igual manera se decidió mantener en la dimensión preestablecida, ya que se priorizó la teoría por sobre los resultados obtenidos. No obstante, la dimensión Otros Servicios (DOS) fue modificada, concretamente se extrajeron los atributos DOS4 y DOS6, traspasando estos ítems a la dimensión Secretaría de Estudios y Escuela (DS), dado que se relacionaban más con este factor que con el primero.

Los factores quedaron determinados de la siguiente manera:

- Factor 1: corresponde a la dimensión Tangibles (DT) y está compuesta por 11 atributos. La mayoría de las variables poseía un valor significativo lo que implica que son representativos de esta dimensión. El único valor que cargaba más en otro factor fue el DT8 (ubicación), sin embargo, se decidió mantenerlo dado que el alpha Cronbach dio 0.8743, lo que representa una confiabilidad adecuada para el estudio.
- Factor 2: representa la Secretaría de Estudios y Escuela, esta dimensión contaba originalmente con cinco atributos, pero posteriormente se incluyeron dos ítems que

corresponden a DOS4 (bienestar social) y DOS6 (central de apuntes). Por lo tanto, este factor se compone finalmente por siete atributos.

- Factor 3: corresponde a la Conexión con el Mercado Laboral (DM) y, está compuesto por cuatro atributos, teniendo todos ellos un valor significativo. Sin embargo, hubo otros atributos que cargaban más con este factor, pero se mantuvieron en el factor previamente establecido porque se relacionaban más con la otra dimensión.
- Factor 4: se refiere a la dimensión Requisitos de los Cursos, está compuesto por 12 atributos, donde tres cargaban más en otro factor. Pero se conservaron en esta dimensión ya que coincidían con el concepto.
- Factor 5: representa la dimensión Docencia en la que la mayoría de los ítems previamente establecidos coincidieron en general con esta dimensión. Las excepciones fueron las variables DD3 y DD6, sin embargo, no se modificaron.
- Factor 6: este factor denominado Otros está compuesto por los ítems seguridad física y actividades extra programáticas. En este caso los valores obtenidos no cargaban en esta dimensión. Finalmente se optó por priorizar lo teórico por sobre lo estadístico.
- Factor 7: la dimensión Otros Servicios, quedó constituida por sólo cuatro atributos ya que dos ítems fueron trasladados a la dimensión Secretaría de Estudios y Escuela, este cambio se realizó porque los valores obtenidos en estas variables tenían una carga superior y se relacionaban más con el concepto de la otra dimensión.

4.2 Análisis del Alpha Cronbach

	N of Cases	N of Items	Alpha
Confiabilidad Diferencias Tangibles	188	11	0.8743
Confiabilidad Diferencias Tangibles	188	10	0.8828

Confiabilidad Diferencias Requisitos de los Cursos	188	12	0.8782
Confiabilidad Diferencias Secretaría de Estudios y Escuela	188	7	0.8740
Confiabilidad Diferencias Otros Servicios	188	4	0.6929
Confiabilidad Diferencias Docencia	188	8	0.8203
Confiabilidad Diferencias Conexión con el Mercado Laboral	188	4	0.8615
Confiabilidad Diferencias Otros	188	2	0.6681

En general, el alpha Crobach en todas las dimensiones fue significativo, por lo tanto, se puede determinar que dentro de cada dimensión los ítems se correlacionaron correctamente. Para la dimensión Tangibles el alpha Crobach dio 0.8743, sin embargo, también se calculó el alpha Crobach sacando el atributo ubicación para ver si mejoraba el nivel de correlación de las variables, dando como resultado 0.8828. En el caso de las dimensiones Requisitos de los Cursos y Secretaría de Estudios y Escuela los alpha Crobach encontrados son 0.8782 y 0.8740 respectivamente. Por su parte, Otros Servicios obtuvo un alpha Crobach relativamente menor de 0.6929, por lo que se puede inferir que las variables no se encuentran muy correlacionadas entre ellas. Para la dimensión Docencia el alpha Crobach obtenido fue de 0.8203, mientras que para Conexión con el Mercado Laboral dio de 0.8615. Por último, la dimensión Otros arrojó un alpha Crobach de 0.6681, siendo la dimensión donde las variables se encuentran menos correlacionadas.

V. Análisis de la Encuesta

Para la siguiente investigación utilizaremos el modelo diseñado por Parasuraman *et al* a partir de 1985, para analizar el grado de disconformidad de los estudiantes pertenecientes a la carrera de ingeniería comercial de la Universidad de Chile respecto de la calidad de servicio que brinda la facultad, desde primero a quinto año por separado.

En la primera parte examinaremos cuales son las áreas que se encuentran más insatisfechos los estudiantes a través de las distintas dimensiones abarcando todos los años de la carrera. En la segunda parte, realizaremos un análisis de cada año en particular siendo más minuciosos y específicos en nuestro análisis. De este modo, se busca determinar cual es el grado de disconformidad que poseen los estudiantes con respecto a cada dimensión.

Los resultados obtenidos se resumen en el siguiente cuadro:

SERVQUAL	Tangibles	Requisitos de los Cursos	Secretaría de Estudios	Otros Servicios	Docencia	Conexión con el M° Laboral	Otros
Estudiantes 1° Año	-1.24	-1.21	-1.43	-0.49	-0.82	-1.42	-0.89
Estudiantes 2° Año	-2.52	-2.49	-2.25	-1.1	-1.66	-2.42	-2.2
Estudiantes 3° Año	-1.83	-2.5	-2.14	-0.81	-1.54	-2.31	-1.35
Estudiantes 4° Año	-1.59	-2.08	-1.77	-0.79	-1.35	-2.49	-1.69
Estudiantes 5° Año	-1.88	-2	-1.93	-0.56	-1.19	-2.84	-2.15
Todos los años	-1.84	-2.05	-1.91	-0.75	-1.31	-2.31	-1.69

Análisis de cada dimensión es:

Tangibles: contempla salas de clase, biblioteca, salas de estudio, casino, área de esparcimiento y otros. Como podemos apreciar para los alumnos de segundo año esta representa la dimensión con la que están más insatisfechos -2.52. En cambio, los estudiantes de primer año fueron los que se encuentran menos disconformes con -1.24, esto se puede deber a que ingresaron este año, por lo tanto, evaluaron la facultad sólo a partir de las mejoras que se han hecho en infraestructura.

Requisitos de los Cursos: esta dimensión considera todos los cursos que imparte la carrera, plan de estudios (mención economía y administración), a su vez, los ramos electivos y complementarios. Los alumnos de tercer año fueron los que peor evaluaron este factor con un puntaje promedio de disconformidad de -2.5, seguidos muy de cerca por los estudiantes de segundo año que correspondería a la segunda dimensión que están más insatisfechos con -2.49. Esto puede deberse al simple hecho que ellos han sido los más afectados por el cambio de plan de estudios que se hizo el semestre actual. Los alumnos de primero son los menos disconformes con -1.21, esto es indudable dado que ingresaron este año a la universidad y comenzaron la carrera con una nueva malla curricular.

Secretaría de Estudios y Escuela: este factor se refiere a la calidad de la atención y la capacidad de respuesta que tiene el personal administrativo de la facultad. Además, incluye bienestar social y la central de apuntes. En este ítem los alumnos de segundo poseen un grado de insatisfacción de -2.25. En cambio, los menos disconformes son los alumnos de primer año con -1.43, ya que sean facilitados y agilizados muchos de los procesos como la toma de ramos, solicitudes resoluciones, entre otros, vía Internet.

Otros Servicios: esta dimensión comprende el resto de los servicios que provee la facultad como son la biblioteca y el campo deportivo. El puntaje promedio de disconformidad más alto lo tienen los estudiantes de segundo año con -1.1, es decir, existe un alto grado de insatisfacción por estos estudiantes en la mayoría de los servicios que provee la facultad. Los de primer año son los que presentan una menor disconformidad con esta dimensión

-0.49, esto se puede apreciar al simple hecho que en este semestre se han realizado una notoria mejora en muchos ámbitos de la facultad, asimismo, ellos no están sesgados por experiencias pasadas en Facea ya que ingresaron este año.

Docencia: esta es la dimensión más importante porque se refiere al core business de la universidad, por tanto, es uno de los factores más importantes para los alumnos al momento de elegir ingresar a una determinada institución. Es primordial señalar que son los profesores los que proveen el servicio principal la educación, “formar alumnos”. Esta dimensión incluye los distintos ítems del personal docente como son conocimientos, pedagogía, estudios de post-gradados y accesibilidad. Esta es una de las dimensiones que están más satisfechos tanto los alumnos de primero como los de quinto. En el caso de primer año con un -0.82, esto se puede deber a que el cuerpo docente de la facultad difiere mucho de los profesores de los colegios donde el sistema de enseñanza es muy distinto. Respecto a los de quinto año poseen un nivel de insatisfacción de -1.19, ya que el último año de la carrera es menos teórico y hay una mayor interacción con los profesores.

Conexión con el mercado laboral: esta dimensión comprende el nexo efectivo de la universidad con el mercado y las relaciones con sus ex alumnos. Esta dimensión es de vital importancia para los alumnos que están prontos a egresar y en este sentido es la que presenta un mayor grado de disconformidad tanto para los alumnos de cuarto como quinto año. El grado de insatisfacción para el último año de la carrera es de -2.84, seguido por los alumnos de cuarto año con -2.49. Esto se debe principalmente porque estos estudiantes están más próximos a terminar la carrera e ingresar al mercado laboral.

Otros: esta área incluye los ítems de actividades programáticas y seguridad física. Para los estudiantes de primer año esta corresponde a la tercera dimensión con la cual están menos disconformes -0.89. En cambio, los alumnos de segundo presentan un grado de disconformidad de -2.2.

Todos los años

Fig001.jpg

Salas Clases	Salas Tecnología	Salas Computación	Biblioteca	Salas Estudio	Instalaciones Deportivas	Instalaciones Higiénicas	Ubicación	Casino	Áreas Esparcimiento	Apariencia
-2.09	-1.12	-2.39	-2.44	-2.83	-1.74	-2.00	0.44	-0.84	-2.69	-2.52
Promedio Tangibles										-1.84

Para la dimensión tangibles, el ítem con el promedio más bajo de disconformidad es el referente a las salas de estudio con un puntaje de -2.83. Pensamos que esta baja calificación se debe a la disminución de salas de estudio y al reasignamiento de las existentes sin generar un mejoramiento en la calidad de ellas. El segundo ítem peor evaluado es áreas de esparcimiento con una calificación de -2.69, se puede deducir que el alumno no valora las áreas existentes, una posible razón de esto puede ser la distribución de ellas dentro de la facultad. Por otro lado, los ítems mejor evaluados son la ubicación y el casino con 0.44 y -0.84 respectivamente. En el primer caso, el alumno valora el fácil acceso que tiene la facultad ya que se cuenta con diferentes medios de transporte que son accesibles por todos los alumnos.

Cursos Exigentes	Cursos Prácticos	Cursos Inglés	Cursos Habilidades	Clases Participativas	Secciones similares	Herramientas M° Laboral	Plan de Estudio	Cursos Adicionales	Orden de los Ramos	Coordinación entre Ramos	Ramos Paralelos
-0.29	-2.02	-3.5	-2.32	-1.32	-3.18	-1.94	-1.55	-2.02	-1.27	-2.58	-2.61
Promedio Requisitos de los Cursos											-2.05

Esta dimensión fue la segunda peor evaluada -2.05, donde los atributos con el mayor nivel de disconformidad fueron los cursos de inglés -3.5 y el nivel de exigencia de los ramos que son impartidos por distintos profesores -3.18. De lo anterior se concluye la negativa apreciación hacia el curso complementario de idioma y la poca internalización, que tiene los alumnos, sobre los cambios efectuados en la nueva malla (aumento de los

cursos de inglés y disminución de alumnos por curso). El segundo atributo peor evaluado es la diferencia que se presenta en el nivel de exigencia de los mismos ramos impartidos por distintos profesores. Por otra parte, el ítem mejor evaluado es la apreciación hacia la exigencia de los cursos -0.29, la cual nos indica el menor grado de disconformidad que presenta este atributo dentro de esta dimensión.

Información Oportuna	Resuelve problemas	Accesible al alumno	Conocimiento adecuado	Bienestar Social	Central de Apuntes	Buena disposición
-2.01	-2.02	-1.53	-1.77	-1.84	-2.86	-1.35
Promedio S. de Estudios						-1.91

En secretaría de estudio y escuela, el atributo peor evaluado es la central de apuntes que presenta un grado de disconformidad de -2.86. Lo que indica que los nuevos cambios no han sido percibidos positivamente por los estudiantes, debido principalmente a que la atención es lenta y, por lo tanto, el tiempo de espera es muy largo. En contraposición, los dos atributos que presentan un menor grado de insatisfacción son la buena disposición (-1.35) y la accesibilidad que tiene el personal de secretaría para la atención del alumno (-1.53), demostrando que el trato que brinda el personal administrativo es bueno.

Atención biblioteca	Biblioteca facilita material	Auxiliares	Campo Deportivo
-0.43	-0.96	-0.76	-0.87
Promedio Otros Servicios			-0.75

Esta dimensión es la que tiene el menor promedio de disconformidad con -0.75, destacándose la atención de biblioteca -0.43, donde se aprecia que el trato del personal con

el alumno es evaluado con un bajo nivel de disconformidad. Por otra parte, el atributo peor evaluado es la poca facilidad que la biblioteca entrega para la búsqueda del material de estudio siendo calificado con un -0.96. A partir de lo anterior se puede concluir que, si bien el personal de biblioteca tiene un trato amable con los estudiantes, no brindan un buen servicio puesto que no facilitan la de búsqueda de información.

Muestran interés	Motivan al alumno	Cumplen temario	Accesible alumno	Disposición atención	Post-grados	Pedagogía	Aclaran consultas
-1.13	-1.61	-0.96	-1.99	-1.29	-0.48	-1.83	-1.18
Promedio Docencia							-1.31

Esta es la segunda dimensión con el promedio de disconformidad mas bajo (-1.31), destacándose el alto número de profesores con post-grados (-0.48) y el cumplimiento del temario entregado (-0.96). Por otro lado, existe disconformidad en la accesibilidad que tienen los profesores con los alumnos (-1.99) y la pedagogía con que son traspasados los conocimientos (-1.83). Estos atributos indican que si bien la calidad docente no esta en discusión, es su metodología y la disponibilidad de tiempo los puntos negativos.

Provee nexos M° L	Genera lazos	Preparación M° Laboral	Primer trabajo
-2.19	-2.33	-2.12	-2.52
Promedio M° Laboral			-2.31

Esta es la dimensión peor evaluada de la muestra (-2.31), teniendo el mayor grado de disconformidad el apoyo que brinda Facea en ayudar a conseguir el primer trabajo a los egresados (-2.52) y los lazos que genera, entre los ex-alumnos, para crear mayores oportunidades de trabajo (-2.33). Esto nos indica la gran preocupación que se tiene sobre la

inserción laboral y las oportunidades que la universidad debiera generar para mejorar esta negativa apreciación. El atributo con menor nivel de disconformidad es el referente a la preparación que brinda Facea para enfrentarse al mundo laboral (-2.12). Por lo tanto, se puede concluir que el problema no es la preparación para el mundo laboral si no que son los mecanismos de inserción los deficientes.

Actividades extra programáticas	Seguridad física
-1.66	-1.73
P. Otros	-1.69

Los valores de los dos atributos que componen esta dimensión son muy parecidos, siendo el peor evaluado la seguridad física con -1.73, la que indica la preocupación que los estudiantes tienen con relación a los robos y al acceso indiscriminado de personas externas de Facea a la facultad. Con un grado un poco menor grado de disconformidad están las actividades extra programáticas con un -1.66.

5.1 Análisis por Curso

Curso	Salas Clase	Salas Tecnología	Salas Computación	Biblioteca	Salas Estudio	Instalaciones Deportivas	Instalaciones s. Higiénicos	Ubicación	Casino	Áreas Esparcimiento	Apariencia	Promedio Tangibles
Primer curso	-1.54	-0.49	-1.54	-2.49	-2.08	-1.11	-0.95	0.38	-0.49	-1.84	-1.46	-1.24

Segundo	-3.00	-1.86	-3.19	-3.14	-3.77	-2.65	-2.62	0.33	-0.84	-3.56	-3.49	-2.52
Tercero	-2.55	-1.03	-2.03	-2.42	-3	-1.26	-2.1	0.52	-0.87	-2.87	-2.55	-1.83
Cuarto	-1.71	-0.79	-2.29	-1.82	-2.71	-1.53	-2.00	0.47	-0.79	-2.41	-1.91	-1.59
Quinto	-1.63	-1.23	-2.7	-2.21	-2.53	-1.91	-2.23	0.51	-1.19	-2.65	-2.93	-1.88

En esta dimensión, los segundos años se destacan por tener la mayor cantidad de atributos peor evaluados en comparación del resto de los años. Por el contrario, los estudiantes de primer año son los que presentan el menor grado de disconformidad de la muestra. Además, se puede apreciar que el ítem ubicación presenta para todos los años disconformidad positiva, siendo el único atributo entre todas las dimensiones con esta característica. Esto nos indica que las percepciones son mayores que las expectativas que tenían antes de ingresar a la universidad. Es importante destacar que en el atributo biblioteca los cuartos años, se alejan de la tendencia normal y califican con el menor grado de disconformidad este ítem (-1.82). Por otra parte, es el atributo casino el que fue calificado con el mayor grado de disconformidad por los quintos años (-1.19). Esto se debe a que a que medida que pasan los años los individuos se hacen más críticos y exigentes con los servicios que reciben.

Cursos	Cursos Exigentes	Cursos Prácticos	Cursos Inglés	Cursos Habilidades	Clases Participativas	Secciones similares	Herramientas M ^o Laboral	Plan de Estudio	Cursos Adicionales	Orden de los Ramos	Coordinación entre Ramos	Ramos Paralelos	Promedio Requisitos Cursos
Primero	-0.19	-1.22	-2.0	-1.19	-0.95	-1.92	-1.05	-0.62	-1.27	-0.70	-1.76	-1.62	-1.21
Segundo	-0.23	-2.63	-3.98	-3.09	-1.6	-4.00	-2.63	-2.02	-2.33	-1.77	-2.95	-2.65	-2.43
Tercero	-0.55	-2.45	-4.19	-2.68	-1.61	-3.97	-2.23	-2.1	-2.26	-1.29	-3.58	-3.06	-2.5
Cuarto	-0.26	-2.03	-3.41	-2.12	-1.32	-3.18	-2.03	-1.74	-2.18	-1.29	-2.41	-3.00	-2.08

Quinto	-0.3	-1.81	-3.77	-2.47	-1.16	-2.91	-1.74	-1.37	-2.07	-1.23	-2.35	-2.79	-2
--------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----

La dimensión Requisitos de los Cursos se destaca porque los alumnos de primer año tienen en todos los atributos el menor nivel de disconformidad. Por su parte, los segundos años manifiestan en gran medida mayores niveles de insatisfacción, siendo sobrepasado en escasas oportunidades y en la mayoría de las veces por estrecho margen. Cabe destacar, que el atributo los estudiantes se encuentran menos descontentos fue en la exigencia de los cursos, siendo evaluado con bajos promedios por los distintos cursos. Para el tercer año el ítem que sobresale, por sobre el resto, es el curso de inglés, ya que su apreciación es, por lejos, la peor evaluada de la dimensión (-4.19).

Cursos	Información Oportuna	Resuelve problemas	Accesible al alumno	Conocimiento adecuado	Bienestar Social	Central de Apuntes	Buena disposición	Promedio Secretaría de Estudios
Primero	-1.27	-1.51	-1.32	-1.3	-1.32	-2.27	-1.00	-1.43
Segundo	-2.47	-2.35	-1.88	-1.81	-2.3	-3.56	-1.37	-2.25
Tercero	-2.42	-2.45	-1.77	-2.16	-1.84	-2.9	-1.42	-2.14
Cuarto	-2.00	-1.74	-1.12	-2.06	-1.76	-2.47	-1.26	-1.77
Quinto	-1.91	-2.02	-1.49	-1.63	-1.88	-2.93	-1.63	-1.93

Nuevamente los alumnos de segundo año son los que perciben con un mayor grado de disconformidad la mayoría de los atributos que componen esta dimensión. Los ítems peor evaluados para este curso son la

entrega de información en forma oportuna y la eficiencia para resolver problemas. Esto se puede deber, a que el personal administrativo es poco asertivo en la entrega de información, especialmente en la oportunidad y claridad para responder las consultas del alumnado. En cambio, los estudiantes de primer año son los que ven este atributo con el menor grado de insatisfacción. No obstante, es necesario señalar la buena disposición que tiene el personal para atender a los alumnos y esto se refleja en la amabilidad con que es atendido el alumno. Por último, se destaca que los cuartos años tienen la mejor apreciación del atributo referente a la accesibilidad que tiene la Secretaría de Estudio con el alumno, presentando el menor nivel de insatisfacción.

Curso	Atención bibliotecaria	B.facilita material	Auxiliares	Campo Deportivo	Promedio Otros Servicios
Primero	-0.22	-1.00	-0.35	-0.41	-0.49
Segundo	-0.58	-1.33	-1.23	-1.28	-1.1
Tercero	-0.61	-1.16	-0.65	-0.81	-0.81
Cuarto	-0.74	-0.82	-0.82	-0.76	-0.79
Quinto	-0.07	-0.53	-0.65	-1.00	-1.18

Esta dimensión es considerada, en términos generales, como la menos negativa. Sin embargo, se debe mencionar que nuevamente son los alumnos de segundo año de la carrera quienes presentan el mayor grado de disconformidad en la mayoría de los atributos. El ítem con el cual todos los alumnos, en general, están más

insatisfechos es la eficiencia en la calidad y prontitud de entrega de las fotocopias. Esto se explica principalmente por la falta de personal que tiene este lugar que deriva en una espera prolongada y, esto finalmente se traduce en una mala calidad de servicio. Por otra parte, nuevamente son los alumnos de primer año los que presentan el menor grado de disconformidad destacándose como el atributo mejor evaluado la atención de biblioteca. Este bajo nivel de insatisfacción se debe principalmente al buen trato que tiene el personal de biblioteca con los alumnos. Finalmente, se debe mencionar la buena valoración que tuvieron los atributos atención de biblioteca y facilitación de material, por parte de los estudiantes de quinto año.

Curso	Muestran interés	Motivación alumnos	Cumplen temario	Accesible alumnos	Disponibilidad atención	Postgrado	Pedagogía	Aclaran consultas	Promedio Docencia
Primero	-0.54	-0.84	-0.51	-2.00	-0.78	-0.24	-0.97	-0.65	-0.82
Segundo	-1.49	-2.00	-1.14	-2.49	-1.58	-0.81	-2.42	-1.35	-1.66
Tercero	-1.48	-2.13	-0.74	-2.03	-1.48	-0.71	-2.39	-1.35	-1.54
Cuarto	-1.21	-1.59	-1.35	-1.65	-1.29	-0.32	-2.00	-1.41	-1.35
Quinto	-0.95	-1.53	-1.02	-1.72	-1.33	-0.33	-1.44	-1.19	-1.19

En esta dimensión se reitera la tendencia de que los alumnos de primero año tienen el menor grado de insatisfacción en la mayoría de los atributos y por otro lado, son los de segundo año los que tienen el mayor grado de disconformidad. Los dos atributos que presentan la mayor brecha son la accesibilidad que tienen los profesores y la pedagogía con que enseñan la materia. De lo anterior, se puede concluir que el conocimiento

que poseen los profesores no necesariamente se traduce en una buena calidad docente. Con respecto a los cuartos años, se destacan como el ítem peor evaluado el referente a aclarar consultas y por el contrario, el que presenta el menor grado de insatisfacción es la accesibilidad al alumno.

Curso	Prove e nexo M° L	Gene ra lazos	Prepar ación M° Labora l	Prime r trabaj o	Prome dio M° Labora l
Prime ro	-1.35	-1.43	-1.14	-1.76	-1.42
Segun do	-2.42	-2.41	-2.44	-2.24	-2.42
Tercer o	-2.29	-2.35	-2.29	-2.29	-2.31
Cuart o	-2.15	-2.56	-2.44	-2.82	-2.49
Quint o	-2.65	-2.86	-2.67	-3.19	-2.84

Los alumnos de quinto año son los que peor evalúan esta dimensión, en todos los atributos. Esto se debe principalmente al hecho de que ellos están próximos a egresar y esta dimensión pasa a tener mayor relevancia ya que ven al mundo laboral cada vez más cerca y por esto, son especialmente exigentes con esta dimensión en comparación al resto de los cursos. Por otro lado, es indudable que el menor grado de insatisfacción de todos los atributos lo perciban los estudiantes de primer año, y esto puede deberse a que este tema lo ven aún muy lejano y, por lo tanto, todavía no les preocupa.

Cursos	Actividades extra programáticas	Seguridad física	Promedio Otros
Primer o	-1.00	-0.78	-0.89
Segundo	-2.09	-2.3	-2.2
Tercero	-1.16	-1.55	-1.35
Cuarto	-1.76	-1.62	-1.69
Quinto	-2.09	-2.21	-2.15

En la dimensión Otros, el primer año tiene el menor nivel de disconformidad en ambos atributos y, esto se produce a raíz de que como recién ingresaron a la universidad no tienen comparación previa a alguna experiencia similar, siendo menos críticos en estos atributos. Mientras tanto, los cursos con los niveles más altos de disconformidad son los segundos años, que por su lado si tienen un grado de experiencia de estos atributos y lo aprecian de una manera más crítica que los de primer año.

Primer Año

fig002.jpg

Salas Clases	Salas Tecnología	Salas Computación	Biblioteca	Salas Estudio	Instalaciones Deportivas	Instalaciones s. Higiénicos	Ubicación	Casino	Áreas Esparcimiento	Apariencia
-1.54	-0.49	-1.54	-2.49	-2.08	-1.11	-0.95	0.38	-0.49	-1.84	-1.46
Promedio Tangibles										-1.24

En esta dimensión, el atributo con que están más insatisfechos es la biblioteca

(-2.49), esto se debe que no existe suficiente material de estudio, ya que hay una limitada cantidad de copias por alumno lo que dificulta el estudio. Asimismo, están disconformes con las salas de estudio, esto se debe específicamente a que existen muy pocos lugares para que los estudiantes puedan estudiar, porque este año con la remodelación de la biblioteca disminuyeron los espacios para educarse. Por el contrario, el atributo que presenta una disconformidad positiva es la ubicación con un 0.38, esto se debe a que la facultad se encuentra bien ubicada y tiene un fácil acceso.

Cursos Exigentes	Cursos Prácticos	Cursos Inglés	Cursos Habilidades	Clases Participativas	Secciones similares	Herramientas M° Laboral	Plan de Estudio	Cursos Adicionales	Orden de los Ramos	Coordinación entre Ramos	Ramos Paralelos
-0.19	-1.22	-2.0	-1.19	-0.95	-1.92	-1.05	-0.62	-1.27	-0.70	-1.76	-1.62
Promedio Requisitos de los Cursos											-1.21

Con respecto a Requisitos de los Cursos el atributo que presenta un mayor grado de disconformidad son los cursos de inglés (-2.0), esto es porque este ramo no te otorga las herramientas necesarias para desarrollarse en el mercado laboral y, son muy básicos. El segundo atributo con el cual están más disconformes es con el nivel de exigencia de las secciones de un mismo ramo (-1.92), aquí se puede apreciar que no existe una coordinación real entre los profesores, es decir, los cursos impartidos por distintos profesores no son igual de exigentes. En cambio, el atributo con menor grado de disconformidad es la

exigencia de los cursos (-0.19), esto implica que la facultad realiza ramos que son de buen nivel y cumple en cierto modo las expectativas de los alumnos de primero.

Información Oportuna	Resuelve problemas	Accesible al alumno	Conocimiento adecuado	Bienestar Social	Central de Apuntes	Buena disposición
-1.27	-1.51	-1.32	-1.3	-1.32	-2.27	-1.00
Promedio S. de Estudios						-1.43

En secretaría de estudios y escuela, los estudiantes evalúan de modo similar los distintos atributos que componen esta dimensión. O sea, el puntaje promedio es de -1.43, y representa la primera dimensión con la que están más insatisfechos. En esta dimensión existe una clara disconformidad con la eficiencia en la calidad y prontitud de las fotocopias, es decir, la central de apuntes posee la mayor brecha de insatisfacción relativa (-2.27), esto se explica porque este año se instauró este nuevo sistema y no hay suficiente personal para atender a todos los alumnos, asimismo, falta personal capacitado para desempeñar esta labor. El segundo atributo con el cual están más disconformes es en la eficiencia que posee el personal administrativo para resolver los problemas de los alumnos (-1.51), esto se debe a que no son capaces para responder de manera precisa las inquietudes que tienen los estudiantes. En el atributo que están relativamente menos disconformes es con la buena disposición que tiene para atender a los alumnos con un

-1.00, debido a que el personal administrativo es amable con el alumnado.

Atención biblioteca	Biblioteca facilita material	Auxiliares	Campo Deportivo
-0.22	-1.00	-0.35	-0.41

Promedio Otros Servicios	-0.49
---------------------------------	--------------

En otros servicios el puntaje promedio es de -0.49, por lo tanto, representa la dimensión donde los estudiantes se encuentran menos insatisfechos. El ítem con menor insatisfacción es la atención de la biblioteca (-0.22), ya que el personal de biblioteca tiene un buen trato con los alumnos. Sin embargo, los alumnos se encuentran disconformes con el apoyo que brinda el personal de biblioteca para la búsqueda de material de estudio, lo que no es muy positivo porque si bien son amables no facilitan la búsqueda de apuntes y libros.

Muestran interés	Motivan al alumno	Cumplen temario	Accesible alumno	Disposición atención	Post-grados	Pedagogía	Aclaran consultas
-0.54	-0.84	-0.51	-2.00	-0.78	-0.24	-0.97	-0.65
Promedio Docencia							-0.82

Esta es la dimensión, donde los estudiantes de primer año se encuentran menos insatisfechos con un puntaje promedio de -0.82. El aspecto que presenta una menor brecha es que los profesores cuentan con post-grados (-0.24), o sea, los alumnos consideran que hay una buena formación de los profesores pertenecientes a nuestra facultad. Seguido por que los profesores muestran un interés en lo que enseñan (-.054). Por otro lado, el ítem que muestra un mayor grado de disconformidad es si los profesores están accesibles a los alumnos con un -2, esto se explica ya que los profesores no ponen horario de atención ni tan poco están dispuestos a responder consultas e inquietudes.

Provee nexo M° L	Genera lazos	Preparación M° Laboral	Primer trabajo
------------------	--------------	------------------------	----------------

-1.35	-1.43	-1.14	-1.76
Promedio M°			-1.42
Laboral			

La menor insatisfacción en esta dimensión es la preparación para enfrentar el mercado laboral (-1.14), secundado por el nexo efectivo entre el mundo universitario y laboral (-1.35). Por el contrario, el atributo que presenta un mayor brecha el apoyo que brinda la facultad para encontrar el primer trabajo, el cual es considerablemente superior a los otros ítems (-1.76).

Actividades extra programáticas	Seguridad física
-1.00	-0.78
P. Otros	-0.89

En esta dimensión, el puntaje promedio es de -0.89, por lo tanto, los alumnos de primero no presentan un grado de disconformidad muy grande.

Segundo Año

fig003.jpg

Salas Clases	Salas Tecnología	Salas Computación	Biblioteca	Salas Estudio	Instalaciones Deportivas	Instalaciones s. Higiénicos	Ubicación	Casino	Áreas Esparcimiento	Apariencia
-3.00	-1.86	-3.19	-3.14	-3.77	-2.65	-2.62	0.33	-0.84	-3.56	-3.49
Promedio Tangible										-2.52

La dimensión tangible de los segundos años es la que presenta un mayor nivel de disconformidad, teniendo la ponderación mas baja (-2.52). Este bajo puntaje se puede explicar principalmente por los dos atributos que están más disconformes que son las salas de estudio (-3.77) y suficientes áreas de esparcimiento (-3.56). Aquí se puede deducir que este atributo estaba fuertemente afectado por el hacinamiento que los alumnos tenían en las salas y a la ubicación de estas dentro de las torres. Es cierto que esta realidad ha cambiado, pero pensamos que el mejoramiento percibido de ese atributo, por los alumnos, no ha sido aún asimilado. Por otra parte el atributo con el menor nivel de disconformidad es el referente a la ubicación y acceso (0.33), esto demuestra el alto grado de satisfacción que este tiene comparativamente al resto de los atributos.

Cursos Exigentes	Cursos Prácticos	Cursos Inglés	Cursos Habilidades	Clases Participativas	Secciones similares	Herramientas M° Laboral	Plan de Estudio	Cursos Adicionales	Orden de los Ramos	Coordinación entre Ramos	Ramos Paralelos
-0.23	-2.63	-3.98	-3.09	-1.6	-4.00	-2.63	-2.02	-2.33	-1.77	-2.95	-2.65
Promedio Requisitos de los Cursos											-2.49

Esta dimensión es la que presenta el segundo mayor grado de disconformidad (-2.49), los dos atributos con la menor brecha son el nivel de exigencia de un mismo ramo impartido por distintos profesores (-4) y el adecuado nivel de los cursos de ingles (-3.98). La baja ponderación se puede explicar a la diferencia real que existe en la exigencia de un

mismo ramo entre un profesor y otro, y en el caso de los cursos de inglés se aprecia el bajo nivel percibido, por los alumnos, con respecto a la importancia que este ítem implica para el estudiante. El atributo con mayor grado de satisfacción se presenta con la exigencia que los alumnos perciben en los cursos (-0.23). Este ítem es válido ya que los alumnos de segundo año han podido apreciar durante tres semestres, el servicio brindado por los profesores. Además, fue bien evaluado la coherencia del orden de los ramos impartidos (-1.6).

Información Oportuna	Resuelve problemas	Accesible al alumno	Conocimiento adecuado	Bienestar Social	Central de Apuntes	Buena disposición
-2.47	-2.35	-1.88	-1.81	-2.3	-3.56	-1.37
Promedio S. de Estudios						-2.25

Para los alumnos de segundo año esta dimensión tiene un puntaje promedio de disconformidad de -2.25. El ítem que presentan el mayor grado de disconformidad es la eficiencia en la calidad y prontitud de entrega de las fotocopias (-3.56), que se puede explicar principalmente por la falta de personal que tiene la fotocopidora, que se traduce en una espera prolongada para el alumno. Luego, los dos atributos peor evaluados para los estudiantes son la entrega de información en forma oportuna (-2.47) y la eficiencia para resolver problemas (-2.35). Esta información se puede interpretar a través del mal servicio que los alumnos ven en el flujo de información de parte de la escuela, al igual que la poca capacidad para poder resolver los problemas. Por otro lado, el ítem con un menor grado de disconformidad es la buena disposición para poder atender a los alumnos

(-1.37). Aquí se puede apreciar una discordancia entre la disposición para ayudar y la capacidad real de poder desarrollar esa ayuda.

Atención biblioteca	Biblioteca facilita material	Auxiliares	Campo Deportivo
---------------------	---------------------------------	------------	-----------------

-0.58	-1.33	-1.23	-1.28
Promedio Otros Servicios			-1.1

Para los alumnos de segundo año este sería la dimensión con el menor nivel de disconformidad (-1.1). Por otro lado, el atributo mejor evaluado fue el trato que tiene la biblioteca con los alumnos (-0.58). Nuevamente, se puede apreciar el buen trato que el personal de biblioteca tiene con los alumnos, sin embargo, lo anterior no concuerda con el bajo nivel de insatisfacción del ítem referente a que la biblioteca facilita la búsqueda de material para el alumno.

Muestran interés	Motivan al alumno	Cumplen temario	Accesible alumno	Disposición atención	Post-grados	Pedagogía	Aclaran consultas
-1.49	-2.00	-1.14	-2.49	-1.58	-0.81	-2.42	-1.35
Promedio Docencia							-1.66

Esta es la dimensión que presenta el segundo mayor grado de satisfacción (-1.66), lo que demuestra un mayor grado de conformidad hacia el servicio brindado por los profesores tanto por el interés que demuestran, la accesibilidad, la alta preparación, entre otros. Los dos ítem que presentan los mayores niveles de disconformidad son la accesibilidad que tienen (-2.49) y la pedagogía de la enseñanza (-2.42). De aquí se puede concluir que el grado de conocimiento no necesariamente se traduce en una buena calidad de enseñanza, ya que la calidad docente, engloba más factores. Por otro lado, el ítem con el menor nivel de disconformidad es la alta preparación que cuenta los profesores (-0.81). Esto reconfirma la importancia percibida hacia la excelencia académica y sus distintos grados de especialización.

Provee nexos M° L	Genera lazos	Preparación M° Laboral	Primer trabajo
-2.42	-2.41	-2.44	-2.24
Promedio Laboral M°			-2.42

Esta dimensión se destaca por lo parecido de los puntajes promedios de disconformidad de los distintos atributos, obteniendo un puntaje promedio de la dimensión de -2.42. El atributo con el mayor nivel de disconformidad es la preparación constante que se le brinda al alumno para enfrentar el mercado laboral (-2.44). Esto nos indica que existe un alto grado de insatisfacción hacia la preparación del alumno para enfrentar temas tan relevantes como las entrevistas de trabajo y además, la preocupación por tener más charlas, seminarios y cualquier método que le permita aumentar sus conocimientos para enfrentarse al mundo laboral. Por otro lado, el atributo con el menor nivel de disconformidad es el apoyo a los egresados para conseguir su primer trabajo

(-2.24).

Actividades extra programáticas	Seguridad física
-2.09	-2.3
P. Otros	-2.2

El puntaje promedio de disconformidad de esta dimensión es de -2.2. Los dos ítem están evaluados en forma parecida, siendo el atributo mejor evaluado el referente a los espacios que genera para actividades extra programáticas (-2.09) en desmedro de la seguridad (-2.3). Esto es complejo ya que la inseguridad puede afectar el desempeño como estudiantes.

Tercer Año

fig004.jpg

Salas Clases	Salas Tecnología	Salas Computación	Biblioteca	Salas Estudio	Instalaciones Deportivas	Instalaciones s. Higiénicos	Ubicación	Casino	Áreas Esparcimiento	Apariencia
-2.55	-1.03	-2.03	-2.42	-3	-1.26	-2.1	0.52	-0.87	-2.87	-2.55
Promedio Tangibles										-1.83

Los alumnos de tercer año presentan un puntaje promedio en esta dimensión de -1.83, donde en los atributos que se encuentran más insatisfechos son salas de estudio (-3) y áreas de esparcimiento (-2.87). Esto se advierte porque la facultad no cuenta con suficientes salas de estudio ni áreas verdes. Asimismo, existe disconformidad con las salas de clases, esto puede deberse a que en tercer año un número considerable de clases se realizan en la torre donde las clases no cuentan con los requerimientos mínimos como son buena visibilidad y acústica. El ítem ubicación, nuevamente presenta una disconformidad positiva.

Cursos Exigentes	Cursos Prácticos	Cursos Inglés	Cursos Habilidades	Clases Participativas	Secciones similares	Herramientas M° Laboral	Plan de Estudio	Cursos Adicionales	Orden de los Ramos	Coordinación entre Ramos	Ramos Paralelos
-0.55	-2.45	-4.19	-2.68	-1.61	-3.97	-2.23	-2.1	-2.26	-1.29	-3.58	-3.06
Promedio Requisitos de los Cursos											-2.5

Esta dimensión es la peor evaluada por los estudiantes de tercer año, con un grado de disconformidad negativa de -2.5, donde el atributo correspondiente a los cursos de inglés presenta el mayor grado de disconformidad con -4.19, esto se debe a que quizás estos alumnos no alcanzaron a ver los cambios efectuados a este ramo como la disminución del número de alumnos por curso lo que permitió que las clases fueran más personalizadas. El ítem que ayudo a disminuir el puntaje promedio de esta dimensión fue la exigencia, donde los estudiantes consideran que en general se imparten ramos con un alto grado de dificultad.

Información Oportuna	Resuelve problemas	Accesible al alumno	Conocimiento adecuado	Bienestar Social	Central de Apuntes	Buena disposición
-2.42	-2.45	-1.77	-2.16	-1.84	-2.9	-1.42
Promedio S. de Estudios						-2.14

En la dimensión secretaría de estudios y escuela, el ítem con el cual están más disconformes es la central de apuntes, la principal causa es que este año recién se instauró y el servicio de fotocopiado es lento. A su vez, los atributos donde los alumnos tienen una mayor grado de disconformidad son, en primer lugar la capacidad que posee el personal administrativo para resolver problemas (-2.45), seguido muy de cerca por la entrega de información oportuna (-2.42). Sin embargo, existe una menor disconformidad con la atención que brindan al alumno, esto se apreció en los alumnos de primer año.

Atención biblioteca	Biblioteca facilita material	Auxiliares	Campo Deportivo
-0.61	-1.16	-0.65	-0.81
Promedio Otros Servicios			-0.81

La dimensión Otros Servicios es la que muestra un menor puntaje promedio con

-0.81. La atención de la biblioteca es el atributo que está disminuyendo el puntaje de la brecha, lo mismo había ocurrido con los alumnos de primer año. Pero, nuevamente se da que los alumnos encuentran muy insatisfechos con la facilidad que otorga el personal de biblioteca en la búsqueda de material.

Muestran interés	Motivan al alumno	Cumplen temario	Accesible alumno	Disposición atención	Post-grados	Pedagogía	Aclaran consultas
-1.48	-2.13	-0.74	-2.03	-1.48	-0.71	-2.39	-1.35
Promedio Docencia							-1.54

En esta dimensión, el atributo que les genera mayor descontento es si el cuerpo docente transmite de manera pedagógica sus conocimientos (-2.39), dado que los profesores no enseñan en forma pedagógica. La menor insatisfacción en esta dimensión, es los estudios de post-grados que poseen los profesores de la facultad (-0.71), lo que es cierto porque la mayoría tiene estudios posteriores a los de pre-grado. Este hecho se señala anteriormente, por lo tanto, podemos destacar que este factor no varía a través de los distintos años. El segundo ítem que están menos disconformes es que los profesores cumplen con el temario entregado a principio del ramo (-0.74).

Provee nexos M° L	Genera lazos	Preparación M° Laboral	Primer trabajo
-2.29	-2.35	-2.29	-2.29
Promedio M° Laboral			-2.31

Esta es la segunda dimensión con que los alumnos presentan un mayor grado de disconformidad -2.31. Como podemos apreciar en el cuadro anterior, todos los atributos poseen el mismo grado de disconformidad. El atributo que están más disconformes es los lazos entre los ex alumnos y la facultad (-2.35), esto se puede explicar dado que Facea no crea un vínculo real con sus egresados.

Actividades extra programáticas	Seguridad física
-1.16	-1.55
P. Otros	-1.35

En esta dimensión, el atributo que presenta un menor grado de insatisfacción es las actividades que fomenten las relaciones entre los alumnos (-1.16).

Cuarto Año

Fig005.jpg

Salas Clases	Salas Tecnología	Salas Computación	Biblioteca	Salas Estudio	Instalaciones Deportivas	Instalaciones Higiénicas	Ubicación	Casino	Áreas Esparcimiento	Apariencia
-1.71	-0.79	-2.29	-1.82	-2.71	-1.53	-2.00	0.47	-0.79	-2.41	-1.91
Promedio Tangibles										-1.59

Esta dimensión, tiene un nivel de disconformidad de -1.59. Los atributos donde los alumnos están mas disconformes son salas de estudio (-2.71) y suficientes áreas de esparcimiento (-2.41). Aquí se puede deducir,

al igual que los alumnos de segundo año, que este atributo estaba fuertemente afectado por las malas salas de clases con que cuenta la torre. Por otra parte, los estudiantes están más conformes con el atributo referente a la ubicación y acceso (0.47), esto confirma que los alumnos de Facea aprecian favorablemente este ítem.

Cursos Exigentes	Cursos Prácticos	Cursos Inglés	Cursos Habilidades	Clases Participativas	Secciones similares	Herramientas M° Laboral	Plan de Estudios	Cursos Adicionales	Orden de los Ramos	Coordinación entre Ramos	Ramos Paralelos
-0.26	-2.03	-3.41	-2.12	-1.32	-3.18	-2.03	-1.74	-2.18	-1.29	-2.41	-3.00
Promedio Requisitos de los Cursos											-2.08

Esta dimensión es la que presenta el segundo mayor grado de disconformidad

(-2.08), los atributos peor evaluados son el adecuado nivel de los cursos de inglés (-3.41) y el nivel de exigencia de un mismo ramo impartido por distintos profesores (-3.18). La baja calificación en los cursos de inglés se puede explicar por la importancia que este ítem tiene para los estudiante, por otro lado, la diferencia real que existe en la exigencia de un mismo ramo entre un profesor es un factor que afecta negativamente a los estudiantes. El atributo que les otorga un mayor grado de satisfacción es la exigencia de los cursos

(-0.26). Esto sigue una tendencia en los otros años.

Información Oportuna	Resuelve problemas	Accesible al alumno	Conocimiento adecuado	Bienestar Social	Centra l de Apuntes	Buena disposición
-2.00	-1.74	-1.12	-2.06	-1.76	-2.47	-1.26
Promedio S. de Estudios						-1.77

Para los alumnos de cuarto año esta dimensión tiene un puntaje promedio de disconformidad de (-1.77), situándose en un punto medio con respecto a las otras dimensiones. El ítem que presentan el mayor grado de insatisfacción es la eficiencia en la calidad y prontitud de entrega de las fotocopias (-1.76). El segundo atributo peor evaluado es que el personal administrativo tiene el conocimiento adecuado para responder las necesidades del alumno (-2.06), esto se puede deber porque los alumnos consideran que el personal administrativo se encuentra mal preparado, a raíz de la poca capacidad con que disponen para poder resolver los problemas de los estudiantes. En cambio, el ítem con un menor grado de disconformidad es la accesibilidad del personal administrativo

(-1.12).

Atención biblioteca	Biblioteca facilita material	Auxiliares	Campo Deportivo
-0.74	-0.82	-0.82	-0.76
Promedio Otros Servicios			-0.79

Para los alumnos de cuarto año este sería la dimensión que presenta menor nivel de disconformidad (-0.79), donde el atributo mejor evaluado fue el trato que tiene la biblioteca con los alumnos (-0.74). Es importante destacar que todos los ítems de esta dimensión presentan un nivel de disconformidad similar entre ellos, enfatizándose el servicio de búsqueda de material y la mantención, por parte de los auxiliares, de Facea como los atributos peor evaluados.

Muestras	Motivos alumnos	Cumplimiento temario	Accesibilidad alumnos	Disponibilidad atención	Postgrado	Pedagogía	Aclaraciones
-1.21	-1.59	-1.35	-1.65	-1.29	-0.32	-2.00	-1.41

Promedio Docencia	-1.35
--------------------------	--------------

Este es la dimensión en que los alumnos de cuarto año están con el segundo mayor grado de satisfacción (-1.35). Los dos ítem que presentan los mayores grados de disconformidad son la pedagogía de la enseñanza (-2) y la accesibilidad que tienen los profesores (-1.65). El ítem con el menor nivel de disconformidad es la alta preparación que cuenta los profesores (-0.32). Esta situación se reitera en general a través de todos los años de la carrera.

Prove e nexo M° L	Gene ra lazos	Prepar ación M° Labora l	Prime r trabaj o
-2.15	-2.56	-2.44	-2.82
Promedio M° Laboral			-2.49

Esta dimensión se destaca por ser la peor evaluada, con un puntaje promedio de

-2.49. El ítem que posee un significativo nivel de disconformidad es el apoyo a los recién egresados a conseguir su primer trabajo (-2.82). Por el contrario, el atributo con el cual menos disconformes se encuentran es el que la facultad provee un nexo efectivo entre la universidad y el mundo laboral (-2.15). La principal razón del bajo puntaje obtenido es la cercanía de estos alumnos (cuarto año) con su pronta realidad laboral.

Actividade s extra programáti cas	Seguridad física
-1.76	-1.62

P. Otros	-1.69
----------	-------

El puntaje promedio de esta dimensión es de -1.69. Nuevamente, los dos ítem están con valores muy similares siendo el atributo mejor evaluado el referente a la seguridad física que brinda la universidad (-1.62), seguido por el atributo referente a los espacios que genera para actividades extra programáticas (-1.76). En este caso en particular los alumnos apreciaron de mejor forma la seguridad.

Quinto Año

fig006.jpg

Salas Clases	Salas Tecnología	Salas Computación	Biblioteca	Salas Estudio	Instalaciones Deportivas	Instalaciones s. Higiénicos	Ubicación	Casino	Áreas Esparcimiento	Apariencia
-1.63	-1.23	-2.7	-2.21	-2.53	-1.91	-2.23	0.51	-1.19	-2.65	-2.93
Promedio Tangibles										-1.88

El atributo de ubicación y fácil acceso, muestra una brecha positiva (0.51), por lo tanto, podemos establecer que los alumnos se encuentran bastantes conformes con este aspecto. En el aspecto que están relativamente más disconformes es en la apariencia de la facultad (-2.93), seguido por la cantidad y calidad de las salas de computación, esto se debe a que no se encuentran bien equipadas, por ejemplo no hay impresoras ni los programas de computación están disponibles en todos los computadores y, en general es en el último año de la carrera cuando los alumnos están en ramos más prácticos y necesitan realizar más trabajos.

Cursos Exigentes	Cursos Prácticos	Cursos Inglés	Cursos Habilidades	Clases Participativas	Secciones similares	Herramientas M° Laboral	Plan de Estudio	Cursos Adicionales	Orden de los Ramos	Coordinación entre Ramos	Ramos Paralelos
-0.3	-1.81	-3.77	-2.47	-1.16	-2.91	-1.74	-1.37	-2.07	-1.23	-2.35	-2.79
Promedio Requisitos de los Cursos											-2

Para los alumnos de quinto año, el atributo que están significativamente más disconformes es con los cursos de inglés (-3.77), esto se debe a que ellos no alcanzaron a apreciar las mejoras realizadas hasta el momento en los cursos de inglés, como habíamos señalado anteriormente, proseguido por la disconformidad que les produce el nivel de exigencia varía entre profesores de una misma cátedra (-2.91). En cambio, el atributo que les genera la menor insatisfacción es el nivel de exigencia de los ramos (-0.3), esto se repite a través de todos los años de la carrera.

Información Oportuna	Resuelve problemas	Accesible al alumno	Conocimiento adecuado	Bienestar Social	Central de Apuntes	Buena disposición
-1.91	-2.02	-1.49	-1.63	-1.88	-2.93	-1.63
Promedio S. de Estudios						-1.93

En esta dimensión, el atributo con que están menos disconformes es la accesibilidad del personal administrativo (-1.49), esto se puede explicar ya que el horario de atención es continuado, por lo tanto, esto ha sido bien valorado por los alumnos. Por el contrario, uno de los ítems que les producen una mayor insatisfacción relativa son que el personal de secretaría de estudio y escuela tienen conocimientos adecuados para responder consultas (-2.02) y, la central de apuntes (-2.93) donde este ítem produce un descontento general a los alumnos de la facultad.

Atención biblioteca	Biblioteca facilita material	Auxiliares	Campo Deportivo
-0.07	-0.53	-0.65	-1.00
Promedio Otros Servicios			-1.18

En el aspecto que los alumnos de quinto año se encuentran relativamente menos disconformes es la atención a la biblioteca, donde este atributo disminuye fuertemente el puntaje promedio de dicha brecha (-0.07). Sin embargo, el campo deportivo se perfila como el atributo que genera un mayor grado de disconformidad debido a que no se cuenta con suficientes áreas deportivas para satisfacer la demanda del universo de alumnos. Además, se puede inferir que existe un descontento ya que estas áreas sólo pueden ser utilizadas por un pequeño grupo de alumnos.

Muestran	Motivan al	Cumplen	Accesible	Disposición	Post-grados	Pedagogía	Aclaran

interés	alumno	temario	alumno	atención			consultas
-0.95	-1.53	-1.02	-1.72	-1.33	-0.33	-1.44	-1.19
Promedio Docencia							-1.19

Esta es la segunda dimensión que los alumnos se encuentran menos disconformes - 1.19, lo que es bueno dado que docencia es el core service de toda educación superior, en especialmente de Facea. El atributo que están más conformes es en que el cuerpo docente cuenta en una alta proporción con estudios de post-gradados. Por el contrario, el ítem que presenta un mayor nivel de disconformidad es si los profesores están accesibles a los alumnos.

Provee nexos M° L	Genera lazos	Preparación M° Laboral	Primer trabajo
-2.65	-2.86	-2.67	-3.19
Promedio M° Laboral			-2.84

Esta dimensión es la que presenta un mayor grado de disconformidad para los alumnos de quinto año con -2.84, esto se debe al hecho que están próximos a egresar y el mundo laboral lo ven cada vez más cercano. El atributo donde centran su disconformidad es en el apoyo a conseguir su primer trabajo (-3.19), es decir, los estudiantes no perciben un apoyo real por parte de la facultad para conseguir trabajo. Este mismo hecho sucedía para los alumnos de cuarto año.

Actividades extra programáticas	Seguridad física
---------------------------------	------------------

-2.09	-2.21
P. Otros	-2.15

Esta dimensión que se refiere a la seguridad y las actividades esta programáticas dentro de la facultad tuvo un puntaje promedio de disconformidad de -2.15. El ítem que presenta una mayor insatisfacción es el de seguridad física (-2.21) y lo sigue en forma relativamente cercana las actividades extra curriculares (-2.09).

5.2 Análisis por tipo de Colegio

SERVQUAL	Tangibles	Req. de los Cursos	Secretaría de Estudios	Otros Servicios	Docencia	Conexión con el M° Laboral	Otros
Colegio Particular ¹⁹	-1.91	-2.02	-1.83	-0.69	-1.25	-2.2	-1.67
Colegio Subvencionado y Fiscal ²⁰	-1.77	-2.02	-1.89	-0.88	-1.35	-2.5	-1.58
Total 188 Estudiantes	-1.84	-2.05	-1.91	-0.75	-1.31	-2.31	-1.69

Tangibles: como se puede apreciar en la tabla, los alumnos de colegios particulares presentan un mayor grado de disconformidad -1.91, ya que en general los colegios pagados cuentan con una mejor infraestructura que los otros colegios. Es por esto que, las expectativas que ellos tienen en cuanto a esta dimensión son considerablemente superiores y, a la vez, son bastante más exigentes a la hora de evaluar esta dimensión.

Requerimientos de los Cursos: en esta dimensión podemos notar que tanto los alumnos de colegios particulares como los de colegio subvencionados y fiscales presentan el mismo grado de insatisfacción -2.02.

Secretaría de Estudios y Escuela: los alumnos de colegios pagados presentan un nivel de insatisfacción relativamente menor que los otros tipo de colegios con -1.83 y -1.89 respectivamente. Esto se puede deber, a que ahora se pueden realizar varios procesos (toma de ramos, elevar solicitudes, entre otros) desde Internet lo que disminuye el contacto con el personal administrativo y agiliza los procesos.

Otros Servicios: el promedio de disconformidad para esta dimensión de los alumnos que asistieron a colegios subvencionados y fiscales es mayor que el de los estudiantes de colegios particulares, donde el grado de disconformidad es -0.88 y -0.69 respectivamente. Cabe señalar que, para ambos tipos de colegios la dimensión Otros Servicios es en la que se encuentran menos disconformes, en términos relativos, en comparación a las otras dimensiones.

Docencia: esta es la segunda dimensión donde los alumnos de colegios pagados como subvencionados y fiscales se encuentran menos insatisfechos. Esto es muy bueno ya que esta dimensión representa el core service de la Facultad y, es sumamente positivo que los estudiantes se encuentren bastante conformes con esta área.

Conexión con el Mercado Laboral: en esta dimensión los alumnos de colegios subvencionados y fiscales presentan un grado de disconformidad de -2.5 que es relativamente superior a la de los estudiantes de colegios pagados -2.2. Esto se explica por el simple hecho que, los alumnos que asistieron a un colegio particular cuentan con más y mejores contactos para conseguir un trabajo al finalizar la carrera.

Otros: los alumnos de colegios particulares muestran un nivel de insatisfacción de

-1.67, lo que es significativamente superior a los estudiantes de los otros tipo de colegios con -1.58.

fig007.jpg

fig008.jpg

Tipo de Colegio	Salas Clases	Salas Tecnología	Salas Computación	Biblioteca	Salas Estudio	Instalaciones Deportivas	Instalaciones s. Higiénicos	Ubicación	Casino	Áreas Esparcimiento	Apariencia	Promedio Tangibles

¹⁹ 105 alumnos pertenecientes a Colegio Particular.

²⁰ 66 alumnos asistieron a Colegio Subvencionado y Fiscal.

Colegio	-2.33	-1.31	-2.32	-2.39	-2.79	-1.75	-2.2	0.53	-0.85	-2.80	-2.74	-1.91
Particular												
Subvencionado y Fiscal	-1.68	-0.83	-2.55	-2.47	-2.78	-1.78	-1.77	0.24	-0.86	-2.64	-2.32	-1.77

La dimensión Tangibles presenta un puntaje promedio de -1.91 para los colegios particulares y -1.77 para los subvencionados y fiscales. Con respecto a los colegios pagados el atributo que muestra una mayor brecha es si la Facultad posee suficientes áreas de esparcimiento, seguida muy de cerca por si las salas de estudio son confortables. Lo anterior se puede explicar ya que en el último año se han reasignado los lugares de estudio. Asimismo, las nuevas salas de estudio se encuentran alejadas de la biblioteca, por lo tanto, esto produce un descontento a los alumnos. Por el contrario, los estudiantes se encuentran bastantes conformes con el ítem referente a la ubicación y acceso a la Facultad, con una disconformidad positiva de 0.53, lo que produce una disminución en el puntaje de esta dimensión. Por otra parte, para los colegios subvencionados y fiscales, el ítem que muestra una mayor brecha son las salas de estudio con -2.78, seguido por las áreas de esparcimiento. En comparación con los alumnos de colegio particulares existe un cambio en el orden entre estos dos ítems, pero son los que generan a ambos tipo de colegio el mayor grado de disconformidad. En cambio, el atributo mejor evaluado en esta dimensión por los colegios subvencionados y fiscales, al igual que para los colegios pagados, es la buena ubicación y fácil acceso de la Facultad con 0.24. Luego proseguiría las salas de computación con -0.83, seguido muy de cerca por el casino con -0.86.

Tipo de Colegio	Cursos Exigentes	Cursos Prácticos	Cursos Inglés	Cursos Habilidades	Clases Participativas	Secciones similares	Herramientas M° Laboral	Plan de Estudio	Cursos Adicionales	Orden de los Ramos	Coordinación entre Ramos	Ramos Paralelos	Promedio Requisitos Cursos
Particular	-0.32	-2.01	-3.5	-2.30	-1.31	-3.09	-1.87	-1.51	-1.92	-1.13	-2.62	-2.63	-2.02
Subvencionado y Fiscal	-0.24	-1.95	-3.3	-2.42	-1.44	-3.24	-1.89	-1.53	-2.07	-1.33	-2.42	-2.54	-2.02

En la dimensión Requisitos de los Cursos, para los colegios particulares el ítem que presenta una menor brecha sería el referente a la insatisfacción relativa del nivel de exigencias de los cursos con -0.32, la cual es significativamente menor que el resto de los atributos que componen esta dimensión. Luego vendría el ítem si los ramos impartidos tienen un orden coherente con -1.13. Por otro lado, el atributo que les produce un mayor descontento es el referente a los cursos de inglés, si bien se han implementado mejoras al respecto los estudiantes aún no se encuentran conformes con ellas o, tal vez, aún no han percibido un progreso real. Por consiguiente, los alumnos no valoran los cambios efectuados por la Escuela. Análogamente, para los alumnos de colegios subvencionados y fiscales el atributo con una mayor brecha es el referente a los cursos de inglés con -3.3, el cual es significativamente superior a los otros atributos que componen esta dimensión. Un poco más abajo se encuentra el ítem de si las secciones de un mismo ramo que son impartidas por distintos profesores tienen el mismo nivel de exigencia (-3.24). En cambio, la menor insatisfacción, al igual que para los alumnos pertenecientes a colegios particulares, es para el nivel de exigencias que tienen los cursos (-0.24).

Tipo de Colegio	Información Oportuna	Resuelve problemas	Accesible al alumno	Conocimiento adecuado	Bienestar Social	Central de Apuntes	Buena disposición	Promedio Secretaría de Estudios
Colegio Particular	-1.93	-1.83	-1.39	-1.53	-1.80	-2.98	-1.34	-1.83
Subvencionado y Fiscal	-2.00	-2.10	-1.57	-2.05	-1.76	-2.56	-1.19	-1.89

Para los colegios pagados, el atributo que posee la menor insatisfacción en esta dimensión es la buena disposición que tiene el personal administrativo para atender al alumno con -1.34. Sin embargo, existe una disconformidad bastante significativa en la eficiencia que tiene la Secretaría de Estudio y Escuela para entregar información oportuna como también para resolver los problemas de los alumnos, por lo tanto, si bien el personal administrativo tiene una buena disposición existen factores que evitan que realicen eficientemente sus labores ya que no se les resuelve a los estudiantes sus inquietudes. Esto puede estar asociado a la falta de información correcta o a otros factores a investigar. Cabe señalar que, en el ítem que están más disconformes es

respecto a la central de apuntes en cuanto a la eficiencia en la calidad y prontitud de entrega de las fotocopias. Donde el grado de disconformidad que tienen los alumnos es significativamente superior al resto de los otros ítems -2.98. Asimismo, para los colegios subvencionados y fiscales este es el mismo atributo que presenta un mayor grado de insatisfacción con -2.56. Esto se debe a que la central de apuntes no tiene la capacidad suficiente para atender a todos los estudiantes en forma rápida y oportuna. Un elemento que se debe señalar es que los alumnos que asistieron a colegios subvencionados y fiscales presentan un grado de insatisfacción relativamente menor que los de colegios particulares.

Tipo de Colegio	Atención biblioteca	B.facilita material	Auxiliares	Campo Deportivo	Promedio Otros Servicios
Colegio Particular	-0.40	-1.01	-0.53	-0.82	-0.69
Subvencionado y Fiscal	-0.59	-1.00	-1.03	-0.91	-0.88

El promedio de disconformidad para la dimensión Otros Servicios es la más baja para los alumnos pertenecientes a colegios particulares con -0.69 y colegios subvencionados y fiscales con -0.88, lo que es significativamente menor en relación al resto de las dimensiones. Los alumnos de colegios pagados en el ítem que están menos insatisfechos es la atención del personal de biblioteca, sin embargo, se encuentran muy disconformes con el apoyo que brindan los bibliotecarios para facilitar la búsqueda de material de estudio. Por lo tanto, nuevamente se da que en general el personal de la Facultad es amable en el trato que tienen con los estudiantes pero no son una ayuda para ellos. Respecto a los colegios subvencionados y fiscales en el aspecto que los alumnos se encuentran relativamente menos disconformes es con la atención del personal de biblioteca con -0.59. No obstante, los bibliotecarios no facilitan la búsqueda de apuntes y libros, generándoles a los estudiantes un descontento de -1.00.

Tipo de	Muestran	Motivan al	Cumplen	Accesible	Disposición	Post-	Pedagogia	Aclaran	Promedio

Colegio	interés	alumno	temario	alumno	atención	grados		consultas	Docencia
Colegio Particular	-1.03	-1.57	-0.93	-1.86	-1.27	-0.48	-1.74	-1.08	-1.25
Subvencionado y Fiscal	-1.23	-1.61	-0.98	-2.15	-1.21	-0.48	-1.87	-1.25	-1.35

Docencia es la segunda dimensión con la cual los alumnos se encuentran menos disconformes, con un puntaje promedio de -1.25 y -1.35 para los colegios pagados y subvencionados y fiscales respectivamente. Este resultado es muy bueno debido a que este es el core service de la Facultad, por tanto, es beneficioso que los estudiante se encuentren relativamente satisfechos con esta dimensión. Los estudiantes de colegios particulares en el ítem que presentan un menor nivel de disconformidad es la cantidad de post-grados que posee, en general, el cuerpo docente de Facea (-0.48). Luego viene, que los profesores cumplen el temario entregado al inicio de semestre (-0.93), seguido muy de cerca por si muestran interés en lo que enseñan (-1.03). Por otro lado, el atributo que están más disconformes es si están accesibles a los alumnos (-1.86). De igual modo, los alumnos de colegios subvencionados y fiscales también se encuentran más disconformes con este atributo con -2.15, esto se debe a que los profesores no muestran interés en ayudar a los estudiantes fuera del horario de clases, por lo tanto, no todos los profesores cuentan con un horario de atención previamente definido. Luego viene, si transmiten de manera pedagógica sus conocimientos (-1.87) y, posteriormente si motivan al alumno

(-1.61). Por otra parte, el ítem que presenta un menor grado de insatisfacción relativa es en los estudios de post-grados (-0.48), por tanto, se encuentran bastante conformes con la calidad del cuerpo docente que posee la Facultad.

Tipo de Colegio	Provee nexos M° L	Genera lazos	Preparación M° Laboral	Primer trabajo	Promedio M° Laboral
Colegio Particular	-2.18	-2.28	-2.04	-2.29	-2.2
Subvencionado y Fiscal	-2.27	-2.48	-2.45	-2.82	-2.5

La dimensión Conexión con el Mercado Laboral es la que presenta un mayor grado de disconformidad para los alumnos de colegios particulares (-2.2), donde el ítem que les genera un mayor descontento es si la Facultad apoya a los egresados a conseguir su primer trabajo (-2.29). Posteriormente proseguiría la insatisfacción de los lazos que genera la Facultad con sus ex alumnos (-2.28). Asimismo, para los colegios subvencionados y fiscales el promedio de disconformidad para esta dimensión es de -2.5, siendo la más alta si se compara con el resto de las dimensiones, por lo que se puede apreciar que se encuentran relativamente más descontentos con esta dimensión. Esto es muy entendible porque la Facultad presenta muchas carencias en este ámbito. El atributo donde están más disconformes es con apoyo que brinda Facea a conseguir el primer trabajo (-2.82), seguido, al igual que los alumnos de colegios pagados, por los lazos que genera la Facultad con sus ex alumnos.

Tipo de Colegio	Actividades extra programáticas	Seguridad física	Promedio Otros
Colegio Particular	-1.53	-1.80	-1.67
Subvencionado y Fiscal	-1.62	-1.54	-1.58

Esta dimensión cuenta con un puntaje promedio de -1.67 para los colegios particulares. El ítem referente a seguridad física es el que posee una mayor brecha -1.80. Las actividades extra programáticas poseen un grado de insatisfacción de -1.53. Los colegios subvencionados y fiscales, cuenta con un grado de insatisfacción relativamente

menor en comparación a los colegios pagados (-1.58), donde el atributo que muestra un menor grado de insatisfacción es la seguridad física -1.54 y, muy de cerca estaría las actividades extra programáticas con -1.62.

5.3 Análisis por Sexo

SERVQUAL	Tangibles	Req. de los Cursos	Secretaría de Estudios	Otros Servicios	Docencia	Conexión con el M° Laboral	Otros
Sexo Femenino	-2.25	-2.25	-2.21	-0.68	-1.44	-2.65	-2.19
Sexo Masculino	-1.59	-1.93	-1.72	-0.79	-1.23	-2.12	-1.39
Total 188 Estudiantes	-1.84	-2.05	-1.91	-0.75	-1.31	-2.31	-1.69

Tangibles: en esta dimensión las mujeres tienen el segundo mayor nivel de insatisfacción (-2.25), mientras que los hombres tienen un promedio bastante menor (-1.59). Esto puede deberse a que las mujeres por un lado pueden ser más críticas que los hombres respecto de la calidad de las instalaciones higiénicas, áreas de espacimient, salas de estudio, entre otros. Asimismo, esta diferencia puede deberse al mayor grado de expectativas que se formaron antes de ingresar a la Facultad.

Requerimientos de los Cursos: para esta dimensión las mujeres tuvieron un mayor grado de insatisfacción que los hombres, -2.25 y -1.93 respectivamente. A pesar de esto, para los alumnos es esta la segunda dimensión peor evaluada, después de la dimensión que corresponde a la Conexión con el Mercado Laboral.

Secretaría de Estudios y Escuela: las mujeres tuvieron una opinión bastante más crítica de este servicio (-2.21) que los hombres (-1.72). Esto se debe principalmente a que las mujeres son más críticas y exigentes que los hombres a la hora de evaluar los servicios que perciben de manera insatisfactoria. Por otra parte, el

significativo nivel de disconformidad se puede explicar por le mayor grado de expectativas que las alumnas tenían respecto a este servicio. Esta expectativa, al ser mayor el de las mujeres que el de los hombres afecta negativamente el promedio de ese atributo aumentando el nivel de disconformidad de esta dimensión.

Otros Servicios: este factor se destaca por dos razones. En primer lugar, es la única dimensión en la cual el grado de insatisfacción de los hombres es mayor al de las mujeres, en términos relativos. En segundo lugar, esta dimensión presenta para los dos grupos el menor puntaje promedio. Es destacable que justamente la dimensión con atributos referente a servicios secundarios que ofrece la Facultad (campo deportivo, biblioteca y otros) es la que tiene el menor grado de disconformidad para ambos sexos.

Docencia: representa la dimensión con el segundo menor nivel de insatisfacción para ambos sexos. Los valores entre los dos sexos son bastante parecidos, siendo las mujeres las que se encuentran menos conformes. Sin embargo, lo destacable es que como esta dimensión representa el servicio central de la universidad es bastante positivo que la brecha no sea muy significativa, en términos relativos, al resto de las otras dimensiones.

Conexión con el Mercado Laboral: es la dimensión con el mayor nivel de insatisfacción para todos los alumnos, primando el sexo femenino por sobre el sexo masculino. Esto muestra el nivel de preocupación que tienen los estudiantes con respecto a todas las herramientas y mecanismos que la Escuela puede brindar para facilitar la transición entre la universidad y el mundo laboral.

Otros: en este factor la diferencia entre los dos sexos es significativa. Por un lado, las mujeres tienen un grado de insatisfacción de -2.19 mientras que los hombres tienen un grado de -1.39. Esta sustancial diferencia se puede deber principalmente al grado de importancia e insatisfacción que las mujeres manifestaron hacia la seguridad física que Facea les brinda, mientras que para los hombres este atributo no presenta una relevancia especial.

fig009.jpg

fig010.jpg

Sexo	Salas Clases	Salas Tecnología	Salas Computación	Biblioteca	Salas Estudio	Instalaciones Deportivas	Instalaciones s. Higiénicos	Ubicación	Casino	Áreas Esparcimiento	Apariencia	Promedio Tangibles
Femenino	-2.03	-1.42	-2.85	-2.88	-3. 22	-2.08	-2.64	-0.06	-1.43	-3.33	-2.79	-2.25

Masculino	-2.13	-0.93	-2.12	-2.17	-2.59	-1.53	-1.6	0.74	-0.48	-2.29	-2.35	-1.59
-----------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------	------	-------	-------	-------	-------

Para el sexo femenino, el promedio de disconformidad tanto para la dimensión Tangibles como Requerimientos de los Cursos es de -2.25, siendo los factores que generan el segundo mayor grado de insatisfacción. En la dimensión Tangibles se destaca por ser el atributo peor evaluado las áreas de esparcimiento (-3.33), seguido muy de cerca por el atributo salas de estudio (-3.22), poniendo en evidencia el nivel de disconformidad que tienen las mujeres por la infraestructura de la Facultad. En cambio el ítem con el cual se encuentran más conformes es la ubicación con un -0.06, ratificando la apreciación generalizada que se ha demostrado en este estudio referente a la conformidad respecto a la ubicación y fácil acceso que tiene Facea. En cambio, el atributo peor evaluado por los hombres en esta dimensión son las salas de estudio (-2.59) seguido por la apariencia con -2.35. Esto indica la importancia que los hombres le asignan a la calidad de las salas y la estética de la Facultad. Por otra parte, se destaca que el ítem ubicación los hombres lo valoran positivamente (0.74). Cabe destacar que, las mujeres tienen un nivel de disconformidad, en promedio, bastante mayor que los hombres, deduciendo que para las mujeres los factores peor evaluados implican un nivel de disconformidad mayor que el nivel percibido por los hombres.

Sexo	Cursos Exigentes	Cursos Prácticos	Cursos Inglés	Cursos Habilidades	Clases Participativas	Secciones similares	Herramientas M° Laboral	Plan de Estudio	Cursos Adicionales	Orden de los Ramos	Coordinación entre Ramos	Ramos Paralelos	Promedio Requisitos Cursos
Femenino	-0.40	-2.14	-3.9	-2.77	-1.57	-3.26	-2.13	-1.65	-2.26	-1.33	-2.72	-2.79	-2.25
Masculino	-0.23	-1.96	-3.2	-2.05	-1.17	-3.14	-1.83	-1.5	-1.87	-1.23	-2.5	-2.5	-1.93

Para las mujeres, el atributo que muestra una mayor brecha es el referente a los cursos de inglés con -3.9. Este resultado indica que las mujeres de los distintos años de la carrera no han internalizado los cambios realizados por la Escuela respecto al aumento de la cantidad de ramos que ahora se imparten y al mejoramiento en la calidad de los cursos. Lo que si se puede apreciar con un nivel de disconformidad bastante bajo es el

atributo referente a la exigencia de los cursos (-0.40), con esto se puede confirmar que las percepciones que las mujeres de la Facultad tienen es bastante similar a las expectativas que se habían formado antes de ingresar a la universidad respecto a la exigencia de los cursos. Con respecto a los hombres, esta dimensión es la segunda peor evaluada. Los cursos de inglés tienen la calificación más alta con -3.2, seguido muy de cerca por el atributo secciones similares con -3.14. Los dos sexos coinciden en asignarle a estos dos ítems el mismo orden, indicando con ello que es una sensación generalizada la negativa apreciación de estos dos ítems. Por otro lado, el atributo cursos exigentes es el mejor evaluado con un -0.23, coincidiendo nuevamente con la apreciación de las mujeres con respecto al grado de disconformidad de este ítem.

Sexo	Información Oportuna	Resuelve problemas	Accesible al alumno	Conocimiento adecuado	Bienestar Social	Central de Apuntes	Buena disposición	Promedio Secretaría de Estudios
Femenino	-2.09	-2.5	-1.93	-2.14	-2.09	-2.97	-1.72	-2.21
Masculino	-1.96	-1.72	-1.28	-1.543	-1.68	-2.79	-1.11	-1.72

Se destacan en esta dimensión como los atributos peor evaluados por las alumnas la central de apuntes (-2.97) y la capacidad de resolver problemas que tiene la Secretaría (-2.5). Por otra parte, el atributo con menor nivel de disconformidad es la buena disposición que tiene la secretaría para atender consultas y tratar de resolver problemas (-1.72), siendo bien evaluado el trato personalizado que brinda el personal administrativo. Es importante observar la diferencia que las mujeres hacen del servicio, por un lado esta la poca capacidad de resolver problemas y en contraposición esta el buen trato que perciben por parte del mismo personal que finalmente no tiene la capacidad de poder resolverlos. Para los hombres al igual que para las mujeres, el ítem referente a la central de apuntes presenta el promedio más bajo con -2.79. Este servicio es el que muestra la peor apreciación y esto se debe principalmente al tiempo que se debe esperar para ser atendido, lo que se traduce finalmente en una mala percepción del servicio. Por el contrario, los atributos con menores niveles de disconformidad tenemos, al igual que el caso de las mujeres, la buena disposición (-1.11) y la accesibilidad al alumno (-1.28). Con

esto se aprecia que el problema de la Secretaría de Estudio y Escuela está enfocado especialmente con la solución misma de los problemas y no con la atención personalizada que brinda a los alumnos.

Sexo	Atención biblioteca	B.facilita material	Auxiliares	Campo Deportivo	Promedio Otros Servicios
Femenino	-0.08	-0.88	-0.83	-0.94	-0.68
Masculino	-0.64	-1.02	-0.7	-0.83	-0.79

Este es la dimensión donde mujeres y hombres se encuentran más satisfechos, con un puntaje promedio de -0.68 y -0.79 respectivamente. El ítem con menor grado de disconformidad es la atención de biblioteca (-0.08) y el atributo peor evaluado es la facilitación de material que brinda la biblioteca (-0.88). Otra vez se repite el fenómeno visto en la dimensión de Secretaría de Estudios y Escuela donde existe una dicotomía entre el servicio brindado versus la atención. Estos dos servicios deberían estar evaluados a la par ya que pertenecen a un mismo servicio final (biblioteca) pero son evaluados en forma totalmente diferente. Para los hombres los atributos mejor evaluados son en primer lugar la atención de biblioteca (-0.64) proseguido del servicio brindado por los auxiliares

(-0.7). Por el contrario, el atributo peor evaluado es la poca ayuda que brinda la biblioteca para la búsqueda de material de estudio con un -1.02, demostrando nuevamente que el problema que percibe el alumno esta enfocado principalmente hacia la solución de los problemas más que la atención personalizada.

Sexo	Muestran interés	Motivan al alumno	Cumplen temario	Accesible alumno	Disposición atención	Post-gradados	Pedagogía	Aclaran consultas	Promedio Docencia
Femenino	-1.14	-1.85	-1.05	-2.13	-1.57	-0.54	-1.99	-1.28	-1.44
Masculino	-1.12	-1.47	-0.91	-1.91	-1.13	-0.45	-1.73	-1.13	-1.23

Tanto para los hombres como para las mujeres esta es la dimensión que presenta el segundo menor grado de insatisfacción. Se puede apreciar que los dos atributos con menor grado de disconformidad es la alta capacitación en post-gradados que tienen los profesores (-0.54) y el cumplimiento del temario (-1.05). Esto indica que las mujeres consideran que la calidad docente es bastante parecida a lo que esperaban antes de ingresar a la universidad. No obstante, los atributos peor evaluados son la accesibilidad que tiene el profesor (-2.13) y el nivel de pedagogía (-1.99). Este nivel tan alto de disconformidad se explica a raíz de la poca preocupación o atención que algunos profesores pueden tener con las alumnas y que su accesibilidad y pedagogía se acota exclusivamente al horario de clases. Por otra parte, para los hombres se destaca los ítems referentes a los post-gradados que tienen los profesores (-0.45) y el cumplimiento del temario preestablecido (-0.91). El atributo con el cual están más disconformes es la accesibilidad que tienen con los alumnos (-1.91). Es importante considerar que tanto para las mujeres como para los hombres los atributos fueron calificados con el mismo orden de disconformidad, tanto para los atributos de menor grado como también los de mayor grado de insatisfacción.

Sexo	Provee nexo M° L	Genera lazos	Preparación M° Laboral	Primer trabajo	Promedio M° Laboral
Femenino	-2.42	-2.65	-2.49	-2.94	-2.65
Masculino	-2.05	-2.14	-2.04	-2.25	-2.12

La Conexión con el Mercado Laboral es la dimensión con la que alumnas y alumnos se encuentran más descontentos, con un puntaje promedio de -2.65 para las mujeres y -2.12 para los hombres. El atributo que las mujeres de la Facultad consideraron peor evaluado es el apoyo que la universidad brinda a los egresados para conseguir el primer trabajo (-2.94). Este ítem comparte el alto nivel de disconformidad junto a la preparación que se realiza para enfrentarse al mercado laboral (-2.94). Es preocupante la apreciación negativa que tienen las mujeres sobre el poco apoyo y las pocas herramientas que reciben para sentirse seguras en el comienzo de la vida laboral. Aún más, ambos sexos sienten poco apoyo respecto del respaldo, que brinda Facea, a los egresados para conseguir su primer trabajo (-2.25). El atributo que presenta el menor nivel de insatisfacción es la preparación para enfrentar el mercado laboral (-2.04). Esto indica que los alumnos se

sienten más desprotegidos no sólo por la preparación sino también por los lazos que genera la Facultad con los ex alumnos (-2.14).

Sexo	Actividades extra programáticas	Seguridad física	Promedio Otros
Femenino	-2.05	-2.32	-2.19
Masculino	-1.42	-1.37	-1.39

En esta dimensión, los hombres tienen un nivel significativamente menor de disconformidad (-1.39) que en el caso de las mujeres es -2.19. Para las mujeres el ítem referente a las actividades extra programáticas son las que tienen un menor grado de disconformidad (-2.05), mientras que la seguridad física es la peor evaluada (-2.32). La seguridad física es un punto de bastante interés para las mujeres ya que generalmente son ellas las que se sienten más inseguras y requieren un mayor cuidado. Por otro lado, los hombres valoran con un mayor grado de insatisfacción las actividades extra programáticas. Por lo tanto, los alumnos no tienen una buena opinión sobre las instancias que la Facultad genera para fomentan las relaciones sociales entre los alumnos, en cambio las alumnas valoran de manera aún peor la seguridad física que hay, demostrando con ello lo importante que ese atributo es para ellas.

5.4 Análisis del SERVQUAL Modificado

El SERVQUAL modificado es una herramienta fundamental para los administradores, en el caso particular de la facultad para los decanos, ya que el grado de importancia les permite concentrar la atención y esfuerzos en áreas del servicio donde es más probable obtener un mayor impacto.

Cabe señalar que, cuando una dimensión se ha convertido en la más importante, el puntaje de la brecha es más negativo, esta relación se puede apreciar muy a menudo. Esto se debe a que los alumnos a menudo son más críticos en los factores que son más relevantes para ellos. Si un aspecto del servicio les importa mucho, luego cualquier eventualidad va a ser notado y posteriormente recordado. Por el contrario, los problemas que no consideran primordiales van a ser subestimados y fácilmente olvidados.

A continuación, procederemos a analizar los resultados obtenidos del grado de importancia relativa de cada dimensión, para los alumnos de primero a quinto año.

Todos los años				
Dimensión	Puntos	Peso	Score (P-E)	Peso*Score (P-E)
Tangibles	19	0.19	-1.84	-0.3496
Requisitos de Cursos	22	0.22	-2.05	-0.451
Secretaría de Estudios	10	0.1	-1.91	-0.191
Otros Servicios	8	0.08	-0.75	-0.06
Docencia	17	0.17	-1.31	-0.2227
Conexión M° Laboral	15	0.15	-2.31	-0.3465
Otros	9	0.09	-1.69	-0.1521
Puntaje Total	100	1		-1.7729

Para los alumnos de la facultad, la dimensión más importante es Requisitos de los Cursos con un 22% y a la vez, es la que presenta un mayor nivel de disconformidad -2.05, por lo tanto, se puede señalar que los alumnos son más críticos y exigentes en el factor que

es el más importante para ellos. La segunda dimensión más importante es Tangibles con 19% y, en tercer lugar Docencia con un 17%. Cabe señalar que, el personal docente es un elemento fundamental en la universidad ya que son los que entregan el servicio principal y, la cara de la facultad. Por otro lado, la dimensión que le otorgan menor importancia es a Otros Servicios con un 8%.

5.5 Análisis del SERVQUAL Modificado por Curso

Primer Año				
Dimensión	Puntos	Peso	Score (P-E)	Peso*Score (P-E)
Tangibles	15.8	0.158	-1.24	-0.19592
Requisitos de Cursos	20.6	0.206	-1.21	-0.24926
Secretaría de Estudios	10.2	0.102	-1.43	-0.14586
Otros Servicios	9.7	0.097	-0.49	-0.04753
Docencia	19.7	0.197	-0.82	-0.16154
Conexión M° Laboral	14.2	0.142	-1.42	-0.20164
Otros	9.8	0.098	-0.89	-0.08722
Puntaje Total	100	1		-1.08897

Como podemos apreciar en la tabla, para los alumnos de primer año la dimensión más importante son Requisitos de los Cursos con un 20.6%, seguido muy de cerca por Docencia con 19.7%. Esta dimensión, es a la vez, una de las que presenta una menor brecha (-0.82), esto es muy positivo para la facultad dado que esta dimensión en definitiva representa el core service de la facultad, por lo tanto, es fundamental que los

alumnos se sientan satisfechos con esta dimensión, puesto que es uno de los elementos que nos diferencia del resto de las universidades que imparten la misma carrera. En cambio, las dimensiones que le otorgan menos importancia son Otros Servicios y Otros con un 9.7% y 9.8% respectivamente.

Segundo Año				
Dimensión	Puntos	Peso	Score (P-E)	Peso*Score (P-E)
Tangibles	19.6	0.196	-2.52	-0.49392
Requisitos de Cursos	22.9	0.229	-2.49	-0.57021
Secretaría de Estudios	9.6	0.096	-2.25	-0.216
Otros Servicios	8.1	0.081	-1.1	-0.0891
Docencia	17.6	0.176	-1.66	-0.29216
Conexión M° Laboral	13.6	0.136	-2.42	-0.32912
Otros	8.6	0.086	-2.2	-0.1892
Puntaje Total	100	1		-2.17971

Requisitos de los Cursos continúa siendo la dimensión más importante para los estudiantes de los primeros años de la carrera con un 22.9% y, presenta un grado de disconformidad de -2.49, por lo tanto, aquí se aprecia que los alumnos castigan mucho a las dimensiones que consideran relevantes. En este caso, esta brecha pudo generarse por los cambios que ha experimentado la facultad en este año. La segunda dimensión más importante son los Tangibles con 19.6% y, una un nivel de disconformidad de -2.52, lo que es preocupante ya que el descontento con esta dimensión es muy grande, esto puede explicarse que los primeros años de la carrera la mayoría d los ramos se dictan en la torre, donde las condiciones para realizar clases son menos que deficientes, además no cuentan con salas de estudio confortables, el cual es el atributo con el cual están menos conformes.

Tercero Año				
Dimensión	Puntos	Peso	Score (P-E)	Peso*Score (P-E)
Tangibles	17.2	0.172	-1.83	-0.31476
Requisitos de Cursos	21.1	0.211	-2.5	-0.5275
Secretaría de Estudios	10.5	0.105	-2.14	-0.2247
Otros Servicios	9	0.09	-0.81	-0.0729
Docencia	17.6	0.176	-1.54	-0.27104
Conexión M° Laboral	16.7	0.167	-2.31	-0.38577
Otros	7.9	0.079	-1.35	-0.10665
Puntaje Total	100	1		-1.90332

Para los alumnos de tercer año se dio la relación que caracteriza a la mayoría de los servicios, es decir, la dimensión que fueron más críticos Requisitos de los Cursos con -2.5, es el más importante para ellos con 21.1%. Por lo tanto, los estudiantes se encuentran muy disconformes con lo que es más importante para ellos. Luego viene, Docencia, donde no presenta en términos relativos un alto grado de disconformidad respecto al resto de las áreas, lo que es bueno ya que si bien para el alumnado representa una dimensión importante no se encuentran muy insatisfechos. Por otro lado, la dimensión que le otorgan menor importancia es otros y a la vez, tan poco poseen un alto grado de disconformidad.

Cuarto Año				
Dimensión	Puntos	Peso	Score (P-E)	Peso*Score (P-E)
Tangibles	14.9	0.149	-1.59	-0.23691
Requisitos de Cursos	24.7	0.247	-2.08	-0.51376
Secretaría de Estudios	9.2	0.092	-1.77	-0.16284

Otros Servicios	8.2	0.082	-0.79	-0.06478
Docencia	15.7	0.157	-1.35	-0.21195
Conexión M° Laboral	17.7	0.177	-2.49	-0.44073
Otros	9.6	0.096	-1.69	-0.16224
Puntaje Total	100	1		-1.79321

La dimensión que le otorgan menor importancia es a otros servicio con 8.2%, esto puede deberse que para los alumnos de cuarto año esta dimensión relativamente no es gran relevancia, ya que cuando están próximos a finalizar la carrera y en consecuencia, están cada vez más cerca de enfrentarse al mundo laboral, las dimensiones que se relacionan con el mercado laboral aumentan su importancia. Este es el caso de Conexión con el Mercado Laboral, la que representa la segunda dimensión para ellos y, posee la brecha más negativa (-2.49). Cabe señalar, la dimensión más importante es nuevamente, Requisitos de los Cursos con 24.7%.

Quinto Año				
Dimensión	Puntos	Peso	Score (P-E)	Peso*Score (P-E)
Tangibles	15.3	0.153	-1.88	-0.28764
Requisitos de Cursos	22.4	0.224	-2	-0.448
Secretaría de Estudios	10.5	0.105	-1.93	-0.20265
Otros Servicios	9.1	0.091	-0.56	-0.05096
Docencia	18.3	0.183	-1.19	-0.21777
Conexión M° Laboral	14.5	0.145	-2.84	-0.4118
Otros	9.9	0.099	-2.15	-0.21285
Puntaje Total	100	1		-1.83167

Requisitos de los Cursos es la dimensión más importante para los alumnos de último año. Esta tendencia, se ha dado a través de todos los años de la carrera, por lo tanto, es de suma trascendencia que sea tomado en consideración por las autoridades de la facultad para que los esfuerzos que realicen se enfoquen en esta área del servicio, ya que como podemos observar los estudiantes valoran significativamente esta dimensión. La dimensión que presenta un mayor nivel de disconformidad es Conexión con el Mercado Laboral (-2.84), sin embargo, no es una de las dimensiones que consideren como más importantes. Para los alumnos de quinto año, la segunda dimensión que es relevante es Docencia y, asimismo posee una de las menores brecha de disconformidad -1.19, lo que es excelente ya que ellos se han relacionado por un largo tiempo con la facultad y han tenido un mayor contacto con el personal docente.

5.6 Análisis del SERVQUAL Modificado por Tipo de Colegio

Particular				
Dimensión	Puntos	Peso	Score (P-E)	Peso*Score (P-E)
Tangibles	16.25	0.1625	-1.91	-0.310375
Requisitos de Cursos	23	0.23	-2.02	-0.4646
Secretaría de Estudios	9.92	0.0992	-1.8	-0.181536
Otros Servicios	9.25	0.0925	-0.69	-0.063825
Docencia	17.6	0.176	-1.25	-0.22
Conexión M° Laboral	15.18	0.1518	-2.2	-0.33396
Otros	8.8	0.088	-1.67	-0.14696
Puntaje Total	100	1		-1.721256

Para los alumnos de colegios particulares, la dimensión que le dan mayor importancia es a Docencia con 17.6% y, es a la vez, una de las dimensiones donde se encuentran relativamente menos disconformes (-1.25), después de Otros Servicios (-0.69). Por tanto, es bastante positivo que la dimensión que más valoran sea una de las que se encuentran más satisfechos, especialmente porque Docencia es sin duda una de las ventajas que posee la Facultad en comparación al resto de las universidades que imparten la misma carrera. La segunda dimensión que más importancia tiene es Tangibles con 16.25%, seguido por Conexión con el Mercado Laboral (15.18%).

Subvencionado y Fiscal				
Dimensión	Puntos	Peso	Score (P-E)	Peso*Score (P-E)
Tangibles	16.8	0.168	-1.77	-0.29736
Requisitos de Cursos	21.6	0.216	-2.02	-0.43632
Secretaría de Estudios	10.7	0.107	-1.89	-0.20223
Otros Servicios	8.5	0.08	-0.88	-0.0748
Docencia	18.1	0.181	-1.35	-0.24435
Conexión M° Laboral	15.1	0.151	-2.5	-0.3775
Otros	9.2	0.092	-1.58	-0.14536
Puntaje Total	100	1		-1.77792

La dimensión más importante es Requisitos de los Cursos, el cual es significativamente superior al resto de las dimensiones, con 21.6%. En segundo lugar, los alumnos le dan importancia a Docencia con 18.1%, seguido por Tangibles (16.8%). Sin embargo, la dimensión que presenta la mayor disconformidad es Conexión con el Mercado Laboral con -2.5 y un nivel de importancia de 15.1%, por lo tanto, aunque los estudiantes de colegios subvencionados y fiscales se encuentran muy descontentos con esta dimensión no representa un real problema dado que este factor no es, en términos relativos, muy relevante en comparación a las otras dimensiones.

5.7 Análisis del SERVQUAL Modificado por Sexo

Sexo Femenino				
Dimensión	Puntos	Peso	Score (P-E)	Peso*Score (P-E)
Tangibles	15.3	0.153	-2.25	-0.34425
Requisitos de Cursos	21.8	0.218	-2.25	-0.4905
Secretaría de Estudios	11	0.11	-2.21	-0.2431
Otros Servicios	9.8	0.098	-0.68	-0.06664
Docencia	17.7	0.177	-1.44	-0.25488
Conexión M° Laboral	15.5	0.155	-2.65	-0.41075
Otros	8.9	0.089	-2.19	-0.19491
Puntaje Total	100	1		-2.00503

La dimensión más importante para las mujeres de la Facultad es Requisitos de los Cursos con 21.8% y presenta un grado de insatisfacción de -2.25, por lo tanto, no sigue la conducta que caracteriza, en general, a todos los servicios donde las dimensiones más importantes son a la vez las que poseen un mayor nivel de disconformidad. La segunda dimensión más relevante es Docencia con 17.7%, luego prosigue Conexión con el Mercado Laboral (15.5%) y en cuarto lugar Tangibles con 15.3%. Cabe señalar que, si bien la dimensión Tangibles presenta un grado de disconformidad de -2.25, el cual en términos relativos es bastante elevado no es muy importante para las alumnas de Facea.

Sexo Masculino				
Dimensión	Puntos	Peso	Score (P-E)	Peso*Score (P-E)

Tangibles	17.6	0.176	-1.59	-0.27984
Requisitos de Cursos	22.7	0.227	-1.93	-0.43811
Secretaría de Estudios	9.4	0.094	-1.72	-0.16168
Otros Servicios	8.04	0.0804	-0.79	-0.063516
Docencia	17.9	0.179	-1.23	-0.22017
Conexión M° Laboral	15	0.15	-2.12	-0.318
Otros	9.36	0.0936	-1.39	-0.130104
Puntaje Total	100	1		-1.61142

Al igual que para las mujeres, la dimensión más importante para los hombres es Requisitos de los Cursos con 22.7%. No obstante, se encuentran más disconformes con Conexión con el Mercado Laboral (-2.12). Posteriormente, el factor que presenta el segundo mayor grado de insatisfacción es Requisitos de los Cursos. Por lo tanto, es necesario que se tomen ciertas medidas ya que los alumnos, de ambos sexos, están bastante descontentos con esta dimensión. La segunda dimensión que le dan mayor importancia es Docencia con 17.9% y con una brecha de -1.23, por tanto, en esta dimensión se podría decir que en términos relativos la calidad de este servicio es bien percibido por los hombres de la Facultad.

Conclusiones

La experiencia del servicio en la educación superior es compleja, y los estudiantes son cada vez más exigentes en los atributos que comprenden a la Facultad. Esto se debe claramente a que hoy en día el número de universidades privadas han aumentado considerablemente, sobre todo en lo que respecta a la carrera de Ingeniería Comercial, lo que implica que es de vital importancia brindar un excelente servicio y en lo posible supere cada vez mas a las expectativas que los alumnos tienen antes de ingresar a la Facultad, para poder mejorar permanentemente nuestra competitividad.

Para poder mejorar el servicio se debe conocer tanto las debilidades como las fortalezas que tiene la Facultad. Conocer las debilidades se traduce en analizar los factores que perciben los alumnos con un mayor grado de disconformidad y, de esta manera poder encausar los esfuerzos para revertir este mal servicio. Por otro lado, conocer las fortalezas que se tienen da una pauta a seguir para conservar y mejorar de manera permanente esa calidad de servicio.

Este trabajo busca testear las apreciaciones que tienen los alumnos de diferentes cursos acerca de los servicios, como concepto global. Para lograr este objetivo se ocupó el modelo SERVQUAL, diseñado por Parasuraman et al, para analizar el grado de disconformidad que los estudiantes de la Facultad tienen respecto a la calidad de servicio que esta les brinda.

Para este estudio, se testeó a 188 alumnos que respondieron una encuesta medida en escala de Likert. Esta se basó en una escala numérica de siete puntos que indicaban el grado de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones o frases que describían el servicio. En la primera parte de la encuesta se midieron las expectativas que los alumnos tenían de una excelente Facultad antes de ingresar a Facea. En la segunda parte, se preguntaron por las percepciones que tienen actualmente del servicio. Posteriormente se restaron las expectativas a las percepciones y a través de los resultados se pudieron apreciar los

distintos niveles de disconformidad que tienen los alumnos respecto a los servicios de los distintos atributos que representan a cada dimensión.

Para este estudio es fundamental medir el grado de disconformidad de cada dimensión, para poder interpretar estos resultados y concluir las posibles causas. Esto será de gran ayuda para tener una noción real de los problemas que se tiene en los distintos servicios que se entregan.

Una recomendación importante es que dada la característica dinámica de los servicios, expectativas y percepciones del desempeño, se sugiere una continua medición de satisfacción, con lo que será posible responder de manera más oportuna las necesidades del mercado de la educación. Este punto es muy importante ya que se pudo apreciar en nuestro estudio que en cursos distintos existían apreciaciones sobre servicios que tuvieron un alto grado de disconformidad, a pesar de las modificaciones y mejoras que se realizaron. Esto podría deberse, por un lado, a que los cambios realizados en infraestructura, cambio de maya curricular, etc., pueden no haber sido internalizados por los alumnos encuestados. Por otro lado, podría haber ocurrido que el nivel de insatisfacción que se tenía de esta dimensión era tan alto que las mejoras realizadas no logró revertir fuertemente esa apreciación. Esto implicaría que se produjo una mejoría en la percepción de los estudiantes, pero no sería posible concluir el grado de incremento en la percepción por carecer de información histórica al respecto. Por esto pensamos que es necesario que se efectúe este estudio periódicamente para poder analizar con una visión menos temporal y más estructural los diferentes cambios de las apreciaciones producidas por modificaciones a los servicios.

Dado el análisis de esta investigación se recomienda que se realice una medición e interpretación de las expectativas del alumno antes de su ingreso a la universidad, es decir, enfocar la investigación a los colegios. De esta manera se puede conocer los requerimientos de los futuros “clientes/alumnos” lo que permitirá a la universidad anticiparse a la “satisfacción” y a las nuevas necesidades de este.

Respecto al valor total obtenido por cada dimensión para los alumnos de primero a quinto año, donde el grado de disconformidad presente en los distintos factores arrojados por el

SERVQUAL, por medio de las percepciones que tienen los alumnos del nivel de desempeño de las dimensiones en los distintos años, se profundizó el análisis de los atributos que más incidan en el resultado final de cada dimensión.

En la tabulación cruzada que incluye los distintos años versus las diferentes dimensiones, se pudo apreciar que en la mayoría de los casos son los alumnos de primer año los que tienen el menor grado de disconformidad de la muestra. Esto se puede deber a que son precisamente ellos los que pudieron percibir con mayor fuerza los cambios en el servicio, con las mejoras realizadas en infraestructura, equipamiento tecnológico, malla curricular, etc. Otra razón podría ser que los alumnos de primer año serían menos exigentes o que podrían tener un menor grado de expectativas, y esto afectaría el resultado de estos alumnos.

En cambio, los alumnos de segundo año son los que tienen, en promedio, un mayor grado de disconformidad de la muestra. Una de las posibles causas es que los alumnos de cierto modo se sintieron perjudicados al cambiarse las reglas del juego, con aspectos tan gravitantes como el Plan de Estudio.

Los alumnos de los primeros años de la carrera se encuentran menos disconformes, en términos relativos, con los atributos correspondientes a la dimensión Tangible. En cambio los alumnos de los otros cursos podrían no haber valorado de la misma forma estas transformaciones, traducándose esto en un desafío para la Escuela. Es por esto fundamental que se realice un mejoramiento permanente a los distintos cursos y de esta manera se mejoren las percepciones de estos atributos para todas las generaciones.

Como un análisis complementario se comparo los resultados tanto de colegios privados como de subvencionados y estatales. De esto se logro concluir que los colegios privados tienen un mayor nivel de disconformidad con todo lo referente a la dimensión Tangibles y esto se puede explicar ya que en general estos alumnos vienen de colegios con un nivel de infraestructura bastante sólida, lo que les hace tener un nivel de expectativa mayor que los colegios fiscales que generalmente cuentan con menos recursos en infraestructura y por ende su expectativa sobre ella es menor.

Por otro lado, los colegios subvencionados y municipales cuentan con un mayor nivel de disconformidad en la dimensión Docencia y Mercado Laboral. Con respecto a la Docencia se puede concluir que algunos alumnos al no tener buena base de su colegio, pueden estar relacionando la apreciación sobre el desempeño docente con su propio desempeño como estudiante y de esta manera estar traspasando al profesor parte de su frustración por no alcanzar las metas propuestas. El Mercado Laboral es otra dimensión que es valorada con un mayor grado de insatisfacción. La principal razón radica que a los alumnos provenientes de colegios subvencionados y fiscales les preocupa de mayor forma el grado de apoyo que Facea brinde para poder conseguir el primer trabajo. La diferencia principal con los colegios privados radica en que estos últimos generalmente cuentan con más herramientas (contactos) para enfrentar esta realidad. Las posibles soluciones a estos problemas consisten en mejorar constantemente la infraestructura para tratar de estar a la altura de las expectativas que tienen algunos estudiantes de colegios particulares y que hoy están optando mayoritariamente por otras universidades de menor nivel académico pero con mejor nivel de infraestructura. Con respecto a las críticas de la dimensión Docencia, planteamos que la solución no radica en bajar el nivel de exigencia si no en dar mas herramientas de apoyo al alumno, que le permita superar, con esfuerzo, sus limitaciones. Finalmente el grado de insatisfacción del factor Mercado Laboral, sólo se puede solucionar haciendo un puente más eficiente entre las empresas y los estudiantes que están egresando, y de esta manera darles la posibilidad a esos estudiantes de demostrar todo el capital humano que han adquirido durante su carrera en la Universidad de Chile.

Con respecto a los distintos niveles de disconformidad que se produjeron cuando se compararon los resultados de los distintos sexos se pudo observar que generalmente las mujeres tuvieron un nivel de disconformidad bastante mayor que los hombres. La explicación es que ellas puedan ser mas críticas que los hombres respecto a la calidad, también esta diferencia se puede deber al mayor grado de expectativas que se formaron las mujeres antes de ingresar a la Facultad. Esta expectativa, al ser mayor el de las mujeres que la de los hombres, afecta negativamente el promedio de ese atributo y esto aumenta el nivel de disconformidad de esa dimensión.

Por otra parte, se destaca que entre las muestras de hombres y mujeres, solo en la dimensión Tangibles se aprecia el único atributo con valor positivo (0.74) de la muestra perteneciente al ítem ubicación. se observa que además de tener un valor positivo y que este pertenece al grado de disconformidad de los hombres, se presenta el menor grado de disconformidad de la muestra, coincidiendo en el mismo atributo con las mujeres. Esto nos indica que la expectativa de ellos con respecto a la ubicación fue menor a la realidad que les toco experimentar y que se valoro positivamente. Como este atributo fue bien apreciado se sugiere que se brinde un mayor grado de información incluyendo ese atributo como un factor positivo e importante a la hora de elegir la Universidad.

La Facultad de Economía y Administración tiene un tremendo desafío por delante que consiste en mejorar permanentemente el servicio que brinda a los estudiantes, cambiando la visión hacia ellos de solo estudiantes a estudiantes-clientes, y asumir cabalmente la responsabilidad de mejorar no solo la excelencia académica si no que todas las dimensiones que involucra el servicio de traspasar conocimiento.

Es importante además, poder informarles a las generaciones que ingresaran en el futuro la realidad existente de Facea para que de esta manera se puedan aterrizar las expectativas que ellos se generan en el colegio a las realidades que se tiene, además de mejorar permanentemente las percepciones, a lo largo de la carrera, de cada uno de esos alumnos.

A través de este trabajo se pudo comprobar no solo el nivel de disconformidad, que tenían los estudiantes, de los atributos que conformaban las diferentes dimensiones, si no que además se pudo apreciar que la mayoría de los encuestados se tomo con bastante seriedad la encuesta, a pesar de lo largo de ella, y que existió preocupación en contestarla en forma completa y seria. Esto nos indica que el tema del servicio dentro de nuestra Facultad es un tema no menor y que preocupa tanto a los alumnos de primero como también a los de quinto año. Existe, en la conciencia colectiva, la visión de calidad de Facea que trasciende los años que se estén cursando. Si bien estos futuros cambios podrían no ser vividos por los alumnos que están saliendo, igual se verán beneficiados, ya que el mejoramiento de la calidad de los estudiantes de generaciones posteriores mantendrá el prestigio de nuestra universidad muy alto y esto se traduce en un beneficio que involucra a todos los estudiantes independientes de su generación.

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad De Chile

Anexo

Encuesta

Hola, somos alumnos de la carrera de ingeniería comercial y estamos realizando nuestro seminario de título. Es por esto que solicitamos su colaboración para evaluar las siguientes afirmaciones mediante la escala Likert que aparece más abajo. Esta encuesta consta de tres secciones, donde en una primera instancia aparecerán afirmaciones relacionadas con lo usted espera que posea una excelente facultad, la segunda sección repite las mismas afirmaciones pero relacionadas con lo que usted percibe acerca del desempeño de nuestra facultad (FACEA), y en la última sección se pide asignar un puntaje a las distintas áreas.

Recuerde que no existen respuestas malas, sólo nos interesa conocer su opinión.

Escala Likert:

Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco De Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

PARTE 1: EXPECTATIVAS

En esta sección es fundamental que respondan de acuerdo a lo que ustedes esperan de una facultad excelente. Basado en su experiencia, piensen en la facultad que entregaría un excelente servicio.

TANGIBLES

Una excelente facultad tiene:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
E1. salas de clases confortables (buena visibilidad, tamaño de sala de acuerdo al número de alumnos, etc).	1	2	3	4	5	6	7
E2. salas de clases con un adecuado equipamiento tecnológico (data show, proyector, etc).	1	2	3	4	5	6	7
E3. salas de computación con cantidad y calidad adecuada a los requerimientos del alumno (internet, scanners, impresoras, con disponibilidad de programas específicos).	1	2	3	4	5	6	7

E4. una biblioteca con gran cantidad y calidad de material de estudio (cantidad mínima, material vigente, acceso a material de otras facultades).	1	2	3	4	5	6	7
E5. salas de estudios confortables (cantidad adecuada, con un ambiente apropiado para estudiar).	1	2	3	4	5	6	7
E6. buenas instalaciones deportivas (gimnasio, canchas, etc).	1	2	3	4	5	6	7
E7. adecuadas instalaciones de servicios higiénicos (baños limpios).	1	2	3	4	5	6	7
E8. buena ubicación y fácil acceso a la movilización (micros, metro y taxis).	1	2	3	4	5	6	7
E9. un casino limpio e higiénico.	1	2	3	4	5	6	7
E10. suficientes áreas de esparcimiento.	1	2	3	4	5	6	7
E11. una buena apariencia (limpia, moderna y atractiva).	1	2	3	4	5	6	7

REQUISITOS DE LOS CURSOS

En una excelente Facultad:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
E12. los cursos que imparte son exigentes.	1	2	3	4	5	6	7
E13. los cursos que imparte llevan a la práctica la teoría aprendida.	1	2	3	4	5	6	7
E14. los cursos de inglés te dejan con un adecuado nivel para trabajar en el mundo laboral.	1	2	3	4	5	6	7

E15. los cursos permiten desarrollar habilidades comunicacionales y de liderazgo (saber hablar bien frente al público, desarrollar la personalidad y habilidades interpersonales, empatía).	1	2	3	4	5	6	7
E16. las clases son participativas.	1	2	3	4	5	6	7
En una excelente Facultad:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
E17. las secciones de un mismo ramo que son impartidos por distintos profesores tienen el mismo nivel de exigencia	1	2	3	4	5	6	7
E18. se entregan las herramientas adecuadas para un buen desempeño en el mercado laboral	1	2	3	4	5	6	7
E19. el plan de estudios es acorde al área de interés del alumno.	1	2	3	4	5	6	7
E20. los cursos complementarios son un apoyo real para el estudiante (computación, redacción creativa, etc).	1	2	3	4	5	6	7
E21. los ramos impartidos tienen un orden coherente en las distintas áreas temáticas de la carrera (finanzas, administración, economía, etc).	1	2	3	4	5	6	7
E22. se verifica coordinación entre los profesores que imparten un mismo ramo (materia, planificación, programación).	1	2	3	4	5	6	7
E23. debiera existir coordinación docente entre las materias impartidas de ramos paralelos.	1	2	3	4	5	6	7

SECRETARIA DE ESTUDIOS Y ESCUELA

En una excelente facultad el personal administrativo:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
E24. entrega información de manera oportuna y precisa a los alumnos (al momento de inscribirse, tomar ramos, elevar solicitudes, al requerir alguna información específica).	1	2	3	4	5	6	7
E25. es eficiente en resolver los problemas de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E26. está accesible cuando el alumno lo necesita.	1	2	3	4	5	6	7
E27. tiene el conocimiento adecuado para responder a las necesidades de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E28. tiene una buena disposición para atender a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7

OTROS SERVICIOS

En una excelente facultad el personal:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
E29. de biblioteca tiene un buen trato con los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E30. de biblioteca facilita la búsqueda de material de estudio para el alumno.	1	2	3	4	5	6	7
E31. auxiliar mantiene en excelente estado las salas de clases y los lugares públicos(limpieza).	1	2	3	4	5	6	7

E32. de bienestar social tiene la capacidad de resolver los problemas del alumno (crédito universitario, becas alimenticia, etc).	1	2	3	4	5	6	7
E33. del campo deportivo conserva en buen estado las canchas (football, tenis, basketball, etcétera).	1	2	3	4	5	6	7
E34. de la central de apuntes es eficiente en la calidad y prontitud de entrega de las fotocopias.	1	2	3	4	5	6	7

DOCENCIA

En una excelente facultad los profesores:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
E35. muestran interés en lo que enseñan.	1	2	3	4	5	6	7
E36. motivan a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E37. cumplen con el temario entregado al principio del curso (son consistentes).	1	2	3	4	5	6	7
E38. están accesibles a los alumnos (tienen horarios para resolver consultas, responden los mails y cuenta con un horario de atención).	1	2	3	4	5	6	7
E39. tienen una buena disposición para atender a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
E40. cuentan en una alta proporción con estudios de post grados (Magister, MBA, Doctorados, etc).	1	2	3	4	5	6	7
E41. transmiten de manera pedagógica sus conocimientos.	1	2	3	4	5	6	7
E42. muestran disposición para aclarar dudas y consultas.	1	2	3	4	5	6	7

CONEXIÓN CON EL MERCADO LABORAL

Una excelente facultad:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
E43. provee un nexo efectivo entre el mundo universitario y laboral (prácticas, charlas, etcétera).	1	2	3	4	5	6	7
E44. genera lazos entre los ex alumnos y la facultad para crear mayores oportunidades de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
E45. realiza una preparación constante para ayudar al alumno a enfrentar el mercado laboral (charlas, seminarios, etc).	1	2	3	4	5	6	7
E46. apoya a los egresados a con seguir su primer trabajo.	1	2	3	4	5	6	7

OTROS

Una excelente facultad:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
E47. genera los espacios para crear actividades extra programáticas que fomenten las relaciones sociales entre los alumnos (campeonatos deportivos, encuentros culturales, fiestas, etc).	1	2	3	4	5	6	7
E48. se brinda absoluta seguridad física a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7

Parte 2: PERCEPCIONES DEL DESEMPEÑO

El siguiente ítem se relaciona con sus sentimientos sobre el servicio de la facultad. Le solicitamos que evalúe el desempeño que perciben del servicio de la facultad (Facea) en el semestre actual.

TANGIBLES

La facultad (FACEA) tiene:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
P1. salas de clases confortables (con buena visibilidad, tamaño de sala acorde al número de alumnos, etc).	1	2	3	4	5	6	7
P2. salas de clases con adecuado equipamiento tecnológico (data show, proyector, etc).	1	2	3	4	5	6	7
P3. salas de computación con cantidad y calidad adecuada a los requerimientos del alumno(internet, scanners, impresoras, con disponibilidad de programas específicos).	1	2	3	4	5	6	7
La facultad (FACEA) tiene:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo

P4. una biblioteca con gran cantidad y calidad de material de estudio (cantidad mínima, material vigente, acceso a material de otras facultades).	1	2	3	4	5	6	7
P5. salas de estudios confortables (cantidad adecuada, con un ambiente apropiado para estudiar).	1	2	3	4	5	6	7
P6. buena instalaciones deportivas (gimnasio, canchas, etc).	1	2	3	4	5	6	7
P7. adecuadas instalaciones de servicio higiénico (baños limpios).	1	2	3	4	5	6	7
P8. buena ubicación y fácil acceso a la movilización (micros, metro y taxis).	1	2	3	4	5	6	7
P9. un casino limpio e higiénico.	1	2	3	4	5	6	7
P10. suficientes áreas de esparcimiento.	1	2	3	4	5	6	7
P11. una buena apariencia (limpia, moderna y atractiva).	1	2	3	4	5	6	7

REQUERIMIENTOS DE LOS CURSOS

En la facultad:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
P12. los cursos son exigentes.	1	2	3	4	5	6	7
P13. los cursos que imparte la facultad llevan a la práctica la teoría aprendida.	1	2	3	4	5	6	7

P14. los cursos de inglés te dejan con un adecuado nivel para desempeñarte en el mundo laboral.	1	2	3	4	5	6	7
P15. los cursos permiten desarrollar habilidades comunicacionales y de liderazgo (saber hablar bien frente al público, desarrollar la personalidad y habilidades interpersonales, empatía).	1	2	3	4	5	6	7
P16. las clases son participativas.	1	2	3	4	5	6	7
P17. las secciones de un mismo ramo que son impartidos por distintos profesores tienen el mismo nivel de exigencia.	1	2	3	4	5	6	7
P18. se entregan las herramientas adecuadas para un buen desempeño en el mercado laboral.	1	2	3	4	5	6	7
P19. existe un plan de estudio acorde al área de interés del alumno.	1	2	3	4	5	6	7
P20. los cursos complementarios son un apoyo real para el desempeño del estudiante (computación, redacción creativa, etcétera).	1	2	3	4	5	6	7
P21. los cursos impartidos tienen un orden coherente en las distintas áreas temáticas de la carrera (finanzas, administración, economía, etc).	1	2	3	4	5	6	7
P22. existe una efectiva coordinación entre los profesores que imparten un mismo ramo (materia, planificación, programación).	1	2	3	4	5	6	7
P23. existe coordinación docente entre las materias impartidas de ramos paralelos.	1	2	3	4	5	6	7

SECRETARIA DE ESTUDIOS Y ESCUELA

El personal administrativo:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
P24. entrega información de manera oportuna y precisa a los alumnos (al momento de inscribirse, tomar ramos, elevar solicitudes, al requerir alguna información específica).	1	2	3	4	5	6	7
P25. es eficiente en resolver los problemas de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P26. está accesible cuando el alumno lo necesita.	1	2	3	4	5	6	7
P27. tiene el conocimiento adecuado para responder a las necesidades de los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P28. tiene una buena disposición para atender a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7

OTROS SERVICIOS

En la facultad el personal:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
P29. de biblioteca tiene un buen trato con los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P30. de biblioteca facilita la búsqueda de material de estudio para el alumno.	1	2	3	4	5	6	7

P31. auxiliar mantiene en excelente estado las salas y los lugares públicos (limpieza).	1	2	3	4	5	6	7
P32. de bienestar social tiene la capacidad de resolver los problemas del alumno (crédito universitario, becas alimenticia, etcétera).	1	2	3	4	5	6	7
P33. del campo deportivo conserva en buen estado las canchas (football, tenis, basketball, etcétera).	1	2	3	4	5	6	7
P34. de la central de apuntes es eficiente en la calidad y prontitud de entrega de las fotocopias.	1	2	3	4	5	6	7

DOCENCIA

En la facultad los profesores:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
P35. muestran interés en lo que enseñan.	1	2	3	4	5	6	7
P36. motivan a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P37. cumplen con el temario entregado al principio del curso (son consistentes).	1	2	3	4	5	6	7
P38. están accesible a los alumnos (tienen horarios para resolver consultas, responden los mails y cuenta con un horario de atención).	1	2	3	4	5	6	7

En la facultad los profesores:	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
P39. tienen una buena disposición para atender a los alumnos.	1	2	3	4	5	6	7
P40. cuentan en una alta proporción con estudios de postgrados (Magister, MBA, Doctorados, etc).	1	2	3	4	5	6	7
P41. transmiten de manera pedagógica sus conocimientos.	1	2	3	4	5	6	7
P42. muestran disposición para aclarar dudas y consultas.	1	2	3	4	5	6	7

CONEXIÓN CON EL MERCADO LABORAL

La facultad (FACEA):	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
P43. provee un nexo efectivo entre el mundo universitario y laboral (prácticas, charlas, etcétera).	1	2	3	4	5	6	7
P44. genera lazos entre los ex alumnos y la facultad para crear mayores oportunidades de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
P45. realiza una preparación constante para ayudar al alumno a enfrentar el mercado laboral (charlas, seminarios, etc).	1	2	3	4	5	6	7

P46. apoya a los egresados a conseguir su primer trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---	---

OTROS

La facultad (FACEA):	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Poco Desacuerdo	Indiferente	Poco de Acuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
P47. genera los espacios para crear actividades extra programáticas que fomenten las relaciones sociales entre los alumnos (campeonatos deportivos, encuentros culturales, fiestas, etc).	1	2	3	4	5	6	7
P48. brinda absoluta seguridad física a sus alumnos dentro de la facultad.	1	2	3	4	5	6	7

Parte 3: IMPORTANCIA

A continuación distribuya 100 puntos entre las dimensiones que aparecen más abajo, otorgándole un mayor puntaje a las características que para usted son más importantes que posea una excelente facultad. Asegúrese de que la suma total de los puntos sea 100.

	Puntaje
La calidad de las instalaciones físicas de la facultad (salas de clase, biblioteca, casino, etc). Asimismo, de los materiales y equipamientos.	
Los cursos y malla curricular que imparte la facultad.	
La atención del personal de escuela y secretaría de estudios para ayudar al alumno y proveer un adecuado servicio.	
La atención y cortesía del personal de biblioteca y auxiliares.	
El conocimiento, accesibilidad y cortesía de los profesores de la facultad.	
La habilidad de la facultad de proveer un nexo efectivo con el mundo laboral, y además generar lazos para crear oportunidades de trabajo.	
La preocupación de promover las actividades que fomenten las relaciones sociales y otros temas.	
Total puntaje asignado	

Sexo: M _____ F _____

Edad: _____

Colegio: _____

Año de Ingreso: _____

Muchas gracias por su colaboración

VII. Bibliografía

Anderson, J.C. y Gerbing, D.W. (1982), "Some methods for respecifying measurement models to obtain unidimensional construct measurement", *Journal of Marketing Research*, Vol. 19, Noviembre, pp. 453-60.

Athiyaman, A. (1 997), "Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education", *European Journal of Marketing*, Vol. 31 No 7, Págs. 528-540.

Babakus, E. Y Boller, G.W. (1 992), "An empirical assessment of the SERVQUAL scale", *Journal of Business Research*, Vol. 24. 253-68.

Brown, T.J., Churchill, G.A. y Peter, J.P. (1993), "Improving the measurement of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 69 No. 1, Primavera, pp. 127-39.

Churchill, G.A. (1979), "A paradigm for developing better measures of marketing constructs", *Journal of Marketing Research*, Vol. 19, Febrero, pp, 64-73.

Parasuraman, A., Berry, L.L. y Zeithaml, V.A- (1990), *An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model*, Marketing Science Institute, Cambridge, MA.

Parasuraman, A., Berry, L.L. y Zeithaml, V.A. (1991a), "Perceived service quality as a customer-based performance measure: an empirical examination of organizational bankers using an extended service quality model", *Human Resource management*, Vol. 30 No. 3, Otoño, pp. 335-64,

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.

Pamsumman, A., Zeithami, V. y Berry, L.L. (1991 b), "Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale", *Journal of Retailing*, Vol. 67 No. 4, pp. 420-50.

Lord, F.M. (1958), "The utilization of unreliable difference scores" 49 No. 3, pp. 150-2.

Gronroos, C. (1984), "A service quality model and its marketing implications", *European Journal of Marketing*, Vol. 18, pp. 36-44.

Gwinner, K. P. y Beltramini, R- F. (1995), "Alumni Satisfaction and Behavioral Intentions: University versus Departmental Measures", *Journal of Marketing Education*.

Juran, J.M. (1951), *Quality Control Handbook*, McGraw-Hill, New York, NY.

Kanji, G. K. y Malek, A- (1999), "Total Quality Management in UK Higher Education Institutions", *Total Quality Management*, Abingdon.

King, R- H. y Rawson, R (1985), "An Assessment of Employee Satisfaction with Undergraduate Business Administration Education", *Journal of Marketing Education*.

Parasuraman, A-, Zeithaml, V. y Berry, L.L. (1993), "Research note: more on improving service a measurement', *Journal of retailing*, Vol. 69 No. 1, Primavera, pp. 140-7.

Peter, J.P., Churchill, G.A. y Brown, T.J. (1993) "Caution in the use of difference scores in research,", *Journal of consumer Research*, Vol. 19 No. 1, pp. 655-62.

Richard, M.D. y Allaway, A.W. (1993), "Service quality attributes and choice behavior", *Journal of Marketing*, Vol. 7 No. 1, pp. 59-68.

- Teas, K.R. (1993b), "Consumers expectations and the measurement of perceived service quality. *Journal, Professional Services Marketing*, Vol. 8 No. 2, pp. 33-53.
- Gronroos, C.(1978), "A service-oriented approach to the marketing of services", *European journal of Marketing*, Vol. 12, pp.588-601.
- Gronroos, C. (1982), *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki.
- Cronin, J.J. Jr y Tylor, S.A. (1992), "Measuring service quality: a reexamination and extension", *Journal of Marketing*, Vol.56, Julio, pp.55-68.
- Lee, H. Lee, Y. y Yoo, D. (2000), "The Determinants of Perceived Service Quality and its Relationship with Satisfaction", *Journal of Services Marketing*. Vol.14, No.3, pp.217-231
- Norman, R. (1991), "Service Management" (West Sussex, John Wiley)
- Lepeley, M.T. (2001) "Gestión y Calidad en educación", pp.40.
- Long, P. Rangecroft, T.M. y Gilroy, P. (1999), "Measuring the satisfaction Gap: Education in the Market Place", *Total Quality Management*, Vol.10