



## **PERCEPCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA CARRERA DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA, RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCACIONAL RECIBIDO**

**LILIANA ISABEL MACHUCA AGUILERA  
ANDREA SOLEDAD RETAMAL GONZÁLEZ**

**INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN**

### **RESUMEN**

El creciente aumento de la competitividad entre Universidades, y la globalización han hecho que todas las Universidades, comiencen a utilizar métodos de enseñanza innovadores, y por supuesto a mejorar la calidad de los servicios que brindan a sus estudiantes. Es así, que la Universidad de Talca ha iniciado un proceso de Acreditación Internacional, para conocer el estado actual o nivel de desempeño de los servicios ofrecidos. A fin de determinar cuales son las expectativas y la percepción de los alumnos con respecto al servicio educacional ofrecido, además de buscar alternativas o realizar inversiones que permitan asegurar y mejorar la calidad del servicio educacional.

Por consiguiente, para cumplir con el objetivo, se realizó un estudio basado en los procedimientos utilizados en el Modelo Service Quality, mas conocido como SERVQUAL, el cual corresponde a un Instrumento de medición de Calidad de Servicio, creado por, Zeithaml, Parasuraman y Berry. Consiste en un conjunto de dimensiones o factores de escala múltiple, con el cual se puede determinar una serie de deficiencias o brechas, y entre ellas la "La discrepancia o deficiencia existente entre las expectativas y percepción de los alumnos". No obstante, se debe aclarar que el estudio realizado no es SERVQUAL propiamente tal, ya que los resultados obtenidos difieren de los factores utilizados en SERVQUAL.

De esta forma, la investigación realizada utilizó dos tipos de estudios, Exploratorio y Descriptivo Concluyente. Para el estudio exploratorio se utilizó la técnica de grupo foco y entrevista en profundidad con el fin de identificar los atributos que los alumnos consideran importantes al momento de evaluar la calidad del servicio educacional, obteniéndose entonces 24 atributos, sobre los cuales se construyó la primera y segunda parte del instrumento de medición (cuestionario). En tanto, la tercera parte fue determinada utilizando revisión bibliográfica para identificar las habilidades que los alumnos debieran adquirir durante su desarrollo educacional según la FACE.

El instrumento fue aplicado a una población de 317 alumnos, matriculados en el segundo semestre del año 2001, en la Carrera de Contador Público y Auditor de la Universidad de Talca, que al menos estuviesen cursando una asignatura en dicho semestre. Mediante la aplicación del programa SSPS, se realizó un análisis descriptivo de las medias de las variables incluidas en el instrumento de Medición de la calidad del servicio educacional, conocido como ICSE, para la parte I, II y III. Además se realizó un análisis factorial (en la parte I y II del cuestionario), para reducir el número de variables en un menor número de factores, logrando así una mayor comprensión con relación al nivel de cumplimiento que presenta el servicio educacional. Observándose un 68,95% de nivel de cumplimiento, con un promedio ponderado de las expectativas de un 4,51% y de la percepción 3,11% (de acuerdo a una escala de 1 a 5), calificándose de esta manera, como un servicio educacional de regular calidad.

Por otra parte, se identifican cuáles son las habilidades que han desarrollado o adquirido en forma suficiente e insuficiente, los alumnos de dicha carrera. Además de poner más énfasis en buscar alternativas que permitan que los alumnos puedan desarrollar mayormente sus habilidades, y señalar cuáles son las disciplinas que aportan un mayor o menor valor agregado para su formación como profesional.

Por último, se realizó un plan de sugerencias para mejorar aquellos atributos que provocan insatisfacción y que son considerados como importantes por los alumnos, bajo el supuesto que las acciones propuestas mejoren la percepción de calidad del servicio educacional actual, moviéndose de un nivel de regular calidad, hacia un nivel de buena calidad.