

Satisfacción con la educación superior como indicador de calidad: el caso de una universidad pública chilena

Satisfaction with Higher Education as an Indicator of Quality: The Case of a Chilean Public University

Patricia Letelier-Sanz¹ <https://orcid.org/0000-0002-7383-5055>

Yannara Maureira Bustos¹ <https://orcid.org/0000-0002-3285-652X>

Yasmín Monroy Acuña¹ <https://orcid.org/0000-0001-5002-9280>

Katherine Navia Pinto¹ <https://orcid.org/0000-0003-2774-9372>

Sebastián Zapata Saldías² <https://orcid.org/0000-0002-0710-203X>

Alejandra Rodríguez-Fernández^{3*} <https://orcid.org/0000-0002-3982-3165>

¹ Departamento Enfermería. Facultad de Ciencia de la Salud y los Alimentos, Universidad de Bio-Bio, Chile.

² Escuela de Enfermería. Facultad de Ciencia de la Salud y los Alimentos, Universidad de Bio-Bio, Chile.

³ Departamento de Nutrición y Salud Pública. Facultad de Ciencias de la Salud y los Alimentos, Universidad de Bio-Bio, Chile.

* Autor para correspondencia: alrodriguez@ubiobio.cl

RESUMEN

El presente trabajo evaluó la satisfacción con la educación superior de universitarios chilenos en una universidad pública y estatal. Se trata de un estudio transversal analítico, en el que se aplicó el instrumento de Satisfacción Estudiantil Universitaria con la Educación (SEUE) a 1 064 universitarios de diferentes carreras. Se usó la estadística descriptiva inferencial para analizar la información. Esta fue procesada en el *software* STATA 15.0 con un nivel de significancia $\alpha < 0,05$. La satisfacción general con la educación fue del 83 % en las escalas de bastante y muy satisfecho. En ninguna de las dimensiones evaluadas se

encontraron puntuaciones de insatisfecho. Aunque existen diferencias estadísticamente significativas ($p < 0,01$) en los niveles de satisfacción al desagregar por variables como el sexo, facultad, año cursado y financiamiento, la satisfacción estudiantil universitaria en esta investigación es referida por los estudiantes en la escala de mayor puntuación. Ello estaría reflejando la calidad de los procesos educativos.

Palabras clave: educación, satisfacción estudiantil, universitarios.

ABSTRACT

This study evaluated Chilean university students' satisfaction related to the higher education from a public and state university. This is an analytical cross-sectional study, in which the instrument of University Student Satisfaction with Education (SEUE) was applied to 1 064 university students of different careers. Inferential descriptive statistics was used to analyze the information, which was processed in the STATA 15.0 software using a level of significance $\alpha < 0.05$. The overall satisfaction with education was 83 % on the scales quite and very satisfied. In none of the dimensions assessed were dissatisfied scores found. Although there are statistically significant differences ($p < 0.01$) in the levels of satisfaction when disaggregated by variables such as sex, faculty, year studied and financing, university student satisfaction in this research is referred by students on the highest score scale. This would be reflecting the quality of the educational processes.

Keywords: educations, student satisfaction, university student.

Recibido: 12/9/2019

Aceptado: 5/10/2020

INTRODUCCIÓN

El sistema de educación superior chileno actual se caracteriza por presentar una cobertura cada vez mayor. La oferta y la demanda han aumentado de manera considerable y transversal en las diversas ramas de estudio. Cifras de los últimos 30 años señalan que la matrícula ha aumentado más de 30 veces (Observatorio Chileno de Políticas Educativas

[OPECH], 2018) y, según el Servicio de Información de Educación Superior (SIES) (2018), existen alrededor de 1 188 423 estudiantes matriculados en instituciones de educación superior.

Lo anterior ha permitido crear un sistema educativo altamente competitivo y segmentado con grandes brechas sociales y económicas que provocan el acceso a una educación superior de manera selectiva y segregada entre instituciones públicas y privadas (Rodríguez, 2002). Si se considera este escenario, resulta fundamental resguardar la calidad de los procesos educativos y un buen indicador para ello sería la satisfacción estudiantil (Consejo Nacional de Educación, 2019).

Es sabido que esto es clave y fundamental en un sistema de gestión basado en la mejora continua que asegure un desempeño óptimo respecto a la educación ofrecida por las instituciones de educación superior (González, Pino y Penado, 2016). Ha sido relacionado de forma directa con algunos indicadores como la disminución de la deserción, rendimiento académico y, en general, con una mayor probabilidad de alcanzar tanto el éxito académico como profesional (Gómez *et. al*, 2013; Ramírez-Díaz e Hidalgo-Solano, 2017). Asimismo, para la institución serviría de base con el fin de evaluar estándares de calidad respecto al control de áreas claves, administración de procesos y gestión óptimos. Ello controla y resguarda la entrega de educación de excelencia (Alves y Raposo, 2004; Yzaguirre, 2005; Pérez Valduciel y Pereira, 2015).

De esta forma, la satisfacción estudiantil y su medición constituyen un elemento valioso tanto para los estudiantes como para las instituciones, al proveer un marco de referencia respecto a los estándares de calidad de los diversos factores y subfactores evaluados (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018). Un sistema con altos grados de satisfacción da cuenta de una institución con una cultura organizacional donde se desafía a los funcionarios a desempeñar correctamente su trabajo y de esta forma asegurar la calidad del servicio entregado. Es por esto que el objetivo de esta investigación es evaluar la satisfacción con la educación superior en estudiantes chilenos de una universidad pública y estatal.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se trata de un estudio de tipo transversal analítico. La población estuvo compuesta por estudiantes de pregrado pertenecientes a las carreras Enfermería, Nutrición y Dietética, Fonoaudiología, Psicología, Pedagogía en Inglés, Trabajo Social, Ingeniería Comercial, Ingeniería Civil Informática, Contador Público y Auditor, Ingeniería Civil, Ingeniería Civil Industrial e Ingeniería Civil Mecánica. Los criterios de elegibilidad establecían que los estudiantes debían ser alumnos regulares y estar cursando el primer y cuarto año en cada carrera. La muestra quedó compuesta por un total de 1 064 estudiantes que estuvieron de acuerdo con participar del estudio.

Para la obtención de la información, se aplicó un cuestionario que comprendía una primera parte de identificación de características de tipo sociodemográficas y personales como el sexo, edad, carrera, curso, si tenían sus asignaturas al día y si contaban o no con algún tipo de financiamiento estudiantil. La segunda parte consideró el cuestionario de Satisfacción Estudiantil Universitaria con la Educación (SEUE), el cual fue desarrollado y validado por los autores Gento y Vivas (2003) en España. El instrumento está expresado en una escala tipo *likert* compuesta por 93 ítems organizados en diez subdimensiones, donde cada uno es evaluado desde un mínimo «totalmente insatisfecho» a un máximo «muy satisfecho», con una puntuación de uno a cinco, respectivamente, distribuidos de la siguiente forma:

- Satisfacción por condiciones básicas de infraestructura (Ítems 1 al 13).
- Satisfacción con los servicios de la institución (Ítems 14 al 26).
- Satisfacción por condiciones de seguridad (Ítems 27 al 32).
- Satisfacción por la consideración a su situación económica (Ítems 33 al 39).
- Satisfacción por la seguridad emocional por el trato afectuoso (Ítems 40 al 47).
- Satisfacción por la pertenencia a la institución y al grupo de clase (Ítems 48 al 57).
- Satisfacción por el proceso de enseñanza-aprendizaje (Ítems 58 al 76).
- Satisfacción por logros personales (Ítems 77 al 82).
- Satisfacción por el reconocimiento del éxito personal (Ítems 83 al 87).
- Satisfacción por la autorrealización (Ítems 88 al 93).

El instrumento cuenta con una escala de valoración que evalúa la satisfacción a través de sus diez dimensiones de forma individual y otra clasificación general tras obtener el puntaje de todas sus dimensiones. Esta última contiene las siguientes categorías: totalmente insatisfecho (93 puntos), poco satisfecho (94 a 186 puntos), satisfecho (187 a 279 puntos), bastante satisfecho (280 a 372 puntos) y muy satisfecho (373 a 465 puntos).

Las consideraciones éticas contemplaron la aprobación del estudio por parte del Comité de Ética de la Universidad del Bío-Bío, la autorización de los directores de escuelas o jefes de carrera y la firma del consentimiento informado por cada uno de los participantes. El análisis de la información se realizó usando estadística descriptiva y analítica. La descripción de las variables se realizó con frecuencias absolutas y porcentajes para variables cualitativas y medidas de tendencia central y dispersión para variables cuantitativas. Para la relación entre variables se usó la prueba de Chi-Cuadrado, con un nivel de significancia $\alpha < 0,05$. Se utilizó el *software* STATA 14.0.

RESULTADOS

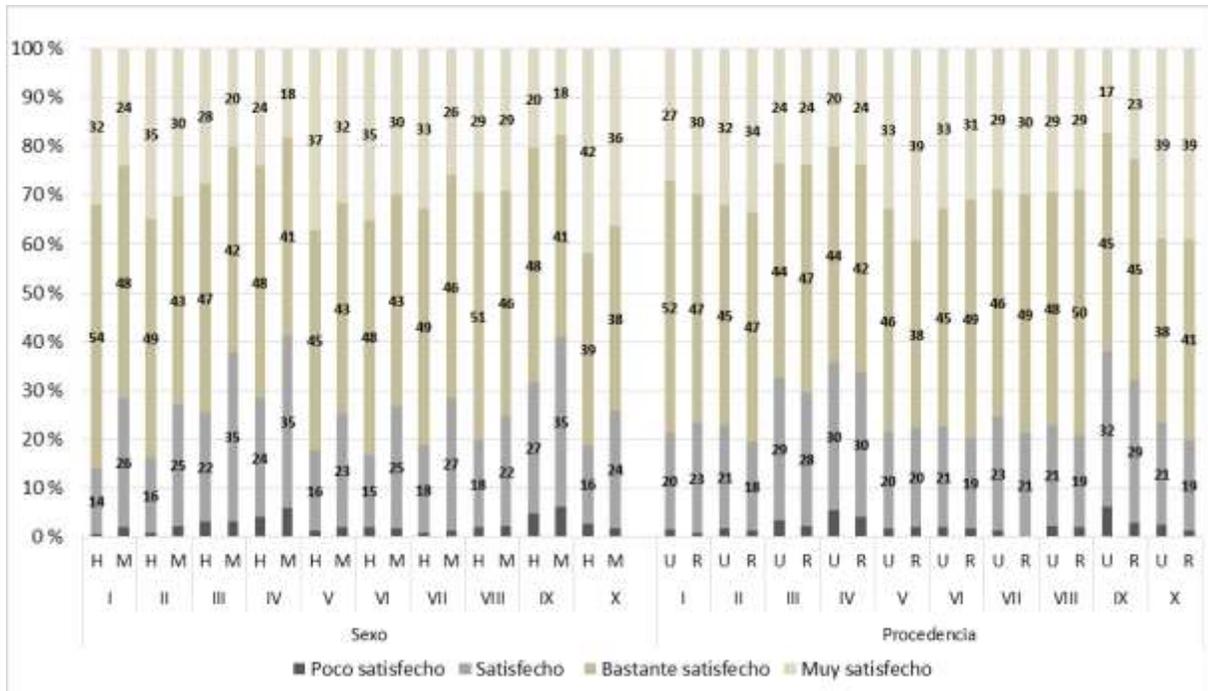
Respecto a las características sociodemográficas la edad promedio de los estudiantes fue $18,5 \pm 0,9$. El 53,4 % eran mujeres y la mayoría de procedencia urbana (77,8 %). En relación a las variables académicas, el 54,4 % y 45,6 % cursaba primer y cuarto año, respectivamente. El 90 % tenía sus asignaturas al día y un 89,7 % tenía algún tipo de financiamiento estudiantil.

La satisfacción general de los diez ítems evaluados reveló que el 83 % se encontraba bastante y muy satisfecho con la educación universitaria. Ningún estudiante refirió estar insatisfecho y solo un 0,6 % estaba poco satisfecho. Al desagregar por ítem, el mayor porcentaje de bastante y muy satisfecho fue del 78 %, donde destacan las dimensiones de condiciones básicas de infraestructura, servicios de la institución, seguridad emocional por el trato afectuoso, sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clases, por la aceptación y logros personales; les siguen con un 77 % y 76 % autorrealización y proceso enseñanza-aprendizaje, respectivamente. Las dimensiones condiciones de seguridad, consideración a su situación económica y reconocimiento del éxito personal obtienen puntajes de 68 %, 65 % y 63 %, respectivamente (Tabla 1).

Tabla 1. Satisfacción con la educación según dimensión y en general.

DIMENSION (n=1064)	Poco satisfecho		Satisfecho		Bastante satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%
I. Condiciones básicas de infraestructura	15	1,4	216	20,3	539	50,7	294	27,6
II. Servicios de la institución	17	1,6	218	20,5	484	45,5	345	32,4
III. Condiciones de seguridad	34	3,2	307	28,9	472	44,4	251	23,5
IV. Consideración a su situación económica	55	5,2	320	30,1	467	43,8	222	20,9
V. Seguridad emocional por el trato afectuoso	19	1,7	213	20,3	467	43,7	365	34,3
VI. Sentido de pertenencia a la institución y al grupo de clases por la aceptación	20	1,9	216	20,3	464	43,5	344	32,3
VII. Proceso de enseñanza-aprendizaje	12	1,1	243	22,8	500	47,0	309	29,1
VIII. Logros personales	23	2,2	216	20,3	514	48,3	311	29,2
IX. Reconocimiento del éxito personal	59	5,5	331	31,1	478	44,9	196	18,5
X. Autorrealización	24	2,3	216	20,3	410	38,5	414	38,9
Satisfacción general con la educación universitaria	6	0,6	180	16,9	585	55,0	293	27,5

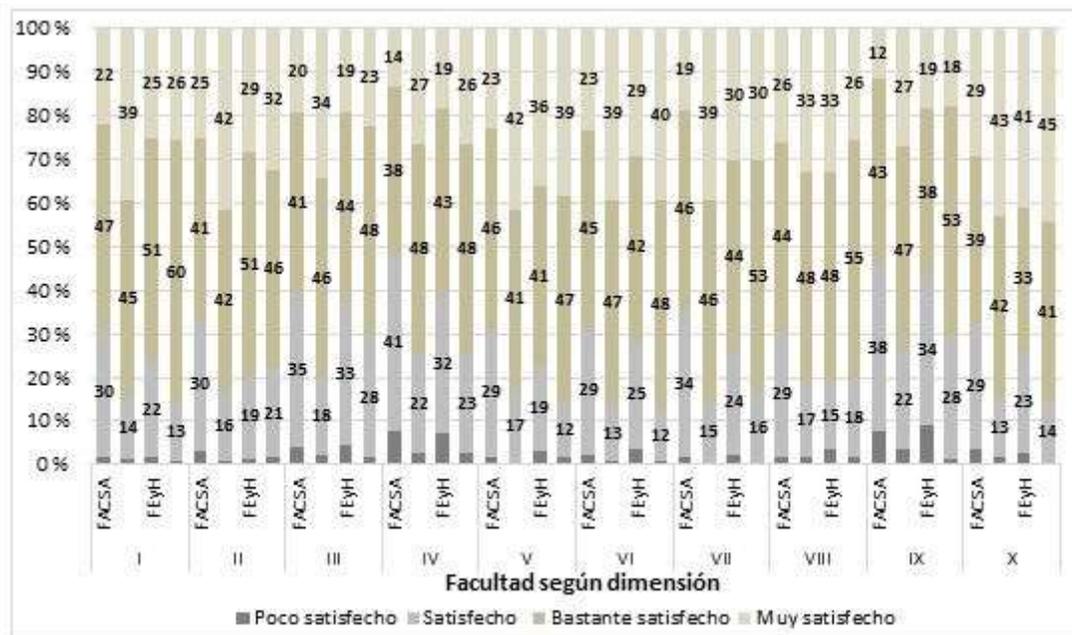
Por otra parte, la Figura 1 muestra que, en las diez dimensiones de satisfacción, tanto los hombres como las mujeres califican en su mayoría como bastante satisfechos. Los más altos puntajes los refieren los hombres para las dimensiones de autorrealización (42 %), seguridad emocional-trato afectuoso (38 %) y servicios de la institución (35 %). Situación similar la exhiben las mujeres en estas dimensiones con rangos de 32 % a 36 %. Todas las dimensiones son estadísticamente diferentes según género ($p < 0,01$). Con relación a la procedencia todas las dimensiones son estadísticamente similares ($p > 0,05$), predominando la clasificación de bastante satisfecho. Entre las dimensiones con resultado de muy satisfecho destacan con sobre un 39 % la de autorrealización y seguridad emocional-trato afectuoso.



Legenda: H = hombre, M = mujer, U = urbano, R = rural.

Figura 1. Satisfacción con la educación por dimensión según género y procedencia de estudiantes.

La Figura 2 muestra la satisfacción según facultad. Se observa que la mayoría clasifica como bastante satisfecho. Destacan en la categoría de muy satisfecho las dimensiones de autorrealización para la Facultad de Ingeniería (FI), la Facultad de Ciencias Empresariales (FACE) y la Facultad de Educación y Humanidades (FEyH), con 45 %, 43 % y 41 %, respectivamente. Situación similar se reporta en la dimensión referida a servicios de la institución y seguridad emocional-trato afectuosa para Ciencias Empresariales (42 %). La Facultad de Ciencias de la Salud y los Alimentos (FACSA) solo refiere un 41 % para la dimensión situación económica.



Leyenda: FACSA=Ciencias de Salud y Alimentos, FACE =Ciencias Empresariales, FEyH =Educación y Humanidades, FI=Ingeniería.

Figura 2. Satisfacción con la educación superior según facultad.

Se puede observar en la Figura 3 que la mayoría de las dimensiones clasifican en bastante satisfecho. Es necesario resaltar que existen diferencias estadísticamente significativas por dimensión entre primer y cuarto año ($p < 0,001$). De esta forma, primer año obtiene puntajes sobre el 40 % para la categoría de muy satisfecho en las dimensiones infraestructura, servicios, seguridad emocional-trato afectuoso, pertenencia institucional y grupo clase, proceso enseñanza-aprendizaje y autorrealización, mientras que en cuarto año estas dimensiones son significativamente menores ($p < 0,001$). Para cuarto año destaca la clasificación de satisfecho sobre el 35 % en las dimensiones seguridad, situación socioeconómica y reconocimiento del éxito personal.

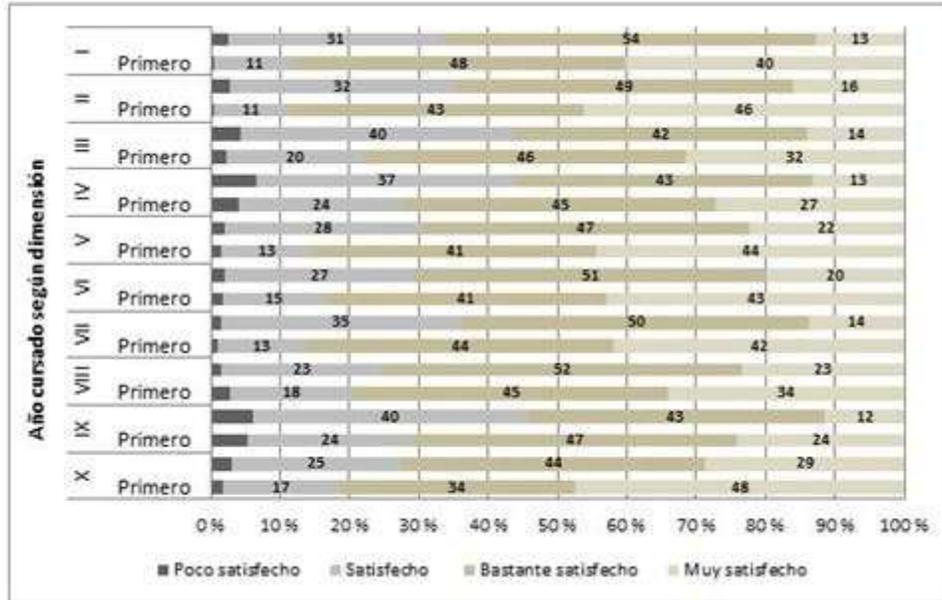


Figura 3. Satisfacción con la educación superior según año cursado.

La Figura 4 muestra que, en relación a si los estudiantes tienen o no sus asignaturas al día, la gran mayoría de las preferencias para las diferentes dimensiones siguen ubicándose en la clasificación bastante satisfecho. Sin embargo, es necesario destacar que los estudiantes que se encuentran con sus asignaturas al día refieren los más altos puntajes de satisfacción (sobre el 30 %) en las dimensiones de servicios (32 %), seguridad emocional-trato afectuoso (36 %), pertenencia institución y grupo clase (34 %), proceso enseñanza-aprendizaje (31 %), logros personales (32 %) y autorrealización (40 %). Todas ellas fueron significativamente diferentes y más altas que los estudiantes que no están al día ($p < 0,05$). Las dimensiones con categoría de satisfecho fueron en ambos grupos de estudiantes las referidas a seguridad, situación socioeconómica y reconocimiento del éxito personal, con rangos de 28 a 31 %.

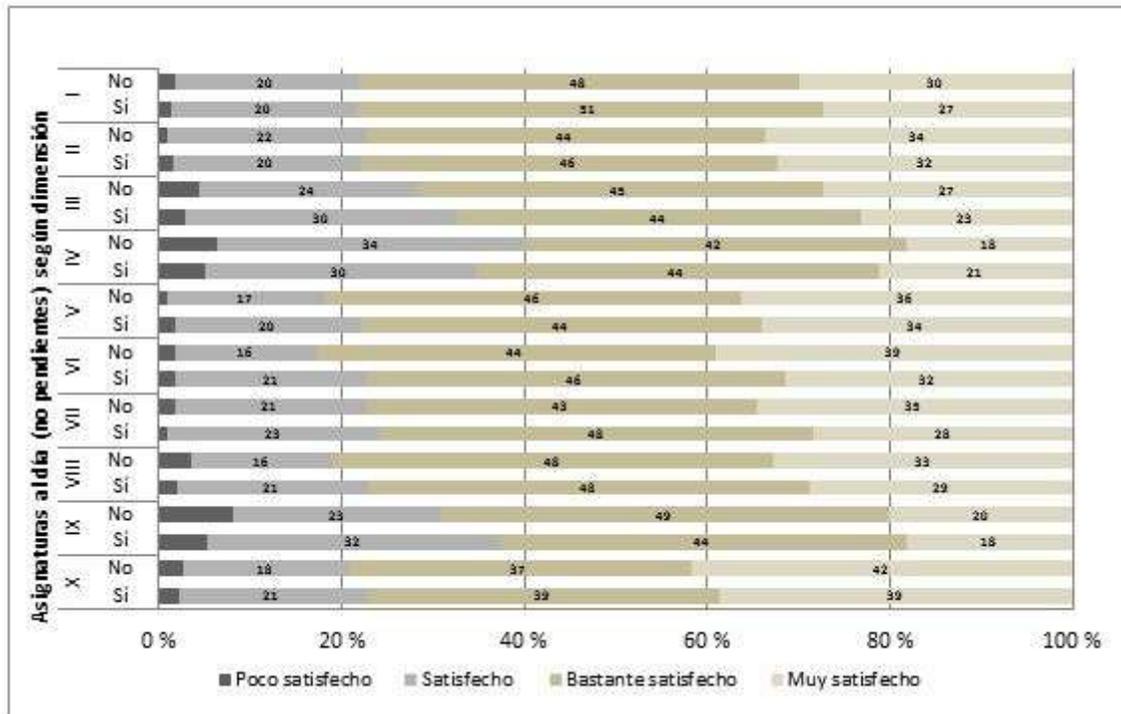


Figura 4. Satisfacción con la educación superior respecto a si los estudiantes tienen sus asignaturas al día.

La Figura 5 muestra que si los estudiantes cuentan con algún tipo de financiamiento, las dimensiones de la satisfacción están concentradas en bastante satisfecho. Se advierte, además, para esta variable que el nivel satisfecho presenta los menores puntajes con valores bajo el 25 %, a excepción de las dimensiones reconocimiento del éxito personal y situación socioeconómica. Por el contrario, la categoría de muy satisfecho es referida ampliamente en prácticamente todas las dimensiones con valores sobre el 30 %. Esta situación se observa independiente de si los estudiantes cuentan o no con un financiamiento estudiantil ($p > 0,05$).

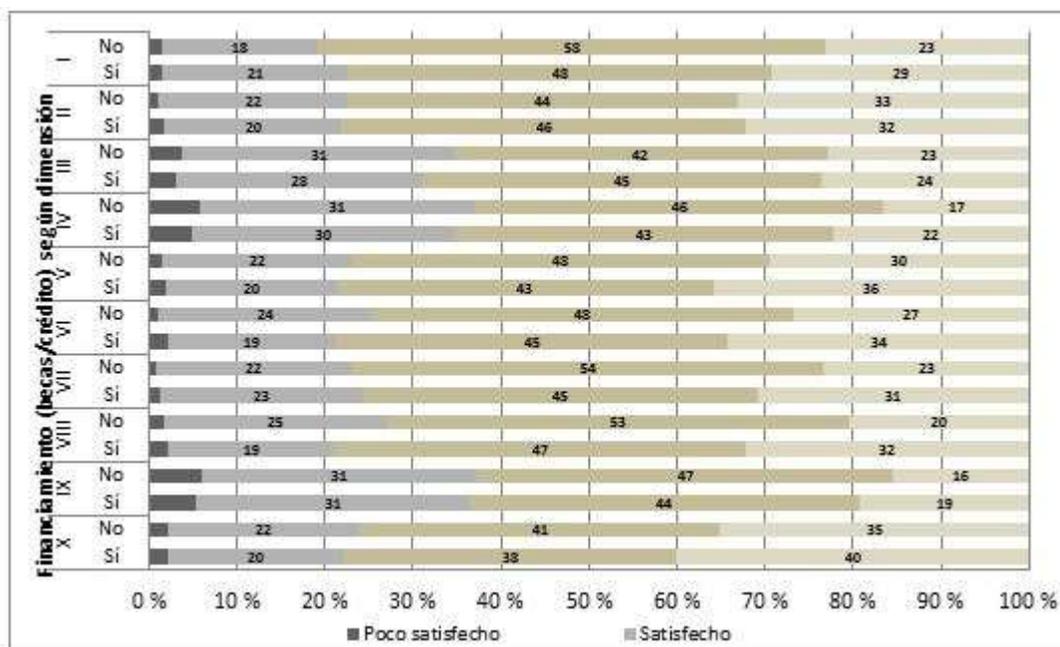


Figura 5. Satisfacción con la educación superior respecto a si los estudiantes cuentan con algún tipo de financiamiento.

DISCUSIÓN

Es de suma importancia para las instituciones de educación superior evaluar la satisfacción de sus estudiantes con la educación entregada. Ello permite valorar aspectos relacionados tanto con la calidad educativa como con el bienestar del estudiante. Al respecto, la educación trasciende más allá de la mera entrega de conocimientos, pues busca el crecimiento humano de manera integral. De esta forma, es necesario resguardar los procesos involucrados en la formación del estudiante universitario y, en este sentido, la satisfacción constituye un requisito para hablar de calidad (International Organization for Standardization [ISO], 2005; Consejo Nacional de Educación, 2019).

En este estudio se evidenció un alto nivel de satisfacción con la educación superior por parte de los estudiantes en las diez dimensiones evaluadas por el instrumento SEUE. Destaca de manera relevante que la clasificación de totalmente insatisfecho no fue referida por ninguno de los 1 064 estudiantes encuestados y que, además, la de poco satisfecho no alcanzó más del 10 % en ninguna de las dimensiones, aun cuando estas fueron

desagregadas por las diferentes variables de estudio como el sexo, procedencia, año cursado, asignaturas al día, facultad y financiamiento.

Es necesario resaltar que la dimensión referida a la satisfacción por la autorrealización es una de las que aparece con los más altos niveles (muy satisfecho) en todas las desagregaciones aquí realizadas. Esto reviste especial importancia dado que se estaría hablando indirectamente del bienestar que los estudiantes sienten respecto a las expectativas académicas y profesionales que la institución provee. Es sabido que el bienestar y la satisfacción en los estudiantes traen consigo, por una parte, beneficios como buen rendimiento académico (Garbanzo, 2007; Gómez *et. al*, 2013), bajas tasas de deserción (Caballero, Abello y Palacios, 2007, Ramírez-Díaz e Hidalgo-Solano, 2017, Consejo Nacional de Educación, 2019), menor movilidad entre carreras (Himmel, 2002) y, por otra parte, para la institución reviste importancia el fortalecer su imagen y prestigio, al contar con indicadores académicos de excelencia, lo que da cuenta de la calidad del proceso formativo.

Se ha discutido en diversas investigaciones la importancia de evaluar la calidad de la educación mediante la satisfacción de quienes la reciben. Los estudios coinciden en que los estudiantes son los que mejor pueden realizar dicha evaluación ya que ellos son los destinatarios del servicio ofrecido (Mejía y Martínez, 2009; De la Fuente, Marzo y Reyes, 2010; Pérez, Martínez y Martínez, 2010; Vergara y Quesada, 2011; Blázquez *et al.*, 2013; Pérez Valduciel y Pereyra, 2015). De esta forma, y tal como lo declara la UNESCO (1998), los estudiantes, en conjunto con sus necesidades, deben situarse en el centro de las preocupaciones de los responsables de la adopción de decisiones en el plano nacional e institucional, de manera que constituyan participantes esenciales y protagonistas en el proceso de renovación de la educación superior, especialmente en lo que atañe a la enseñanza, la evaluación, la renovación de los métodos pedagógicos, así como, de su participación en la elaboración de las políticas institucionales y en la gestión de los establecimientos. Al respecto, la calidad de las universidades es el referente más importante para juzgar el desarrollo de estas instituciones.

Las entidades de educación superior deben buscar y promover la entrega de una educación basada en la sustentabilidad y sostenibilidad para lograr una formación integral, inclusiva, con igualdad de oportunidades y de calidad (Morales, Casta y Rueda Araya, 2019). Ello

permitirá a la sociedad contar con profesionales idóneos, líderes respecto a los cambios científicos, tecnológicos y laborales actuales para aportar al desarrollo económico, social y político de las naciones (Aragón y Jiménez, 2009). En este sentido la calidad educativa debe constituir siempre un desafío para las instituciones. Utilizar herramientas que permitan estimarla de forma permanente constituiría una buena práctica institucional para asegurar el mejoramiento continuo y el posicionamiento de la función de las universidades en la sociedad.

CONCLUSIONES

Se concluye que la satisfacción con la educación universitaria referida por los estudiantes en esta investigación fue alta. En prácticamente todas las dimensiones y desagregaciones de las variables estudiadas la valoración de la escala fue mayoritariamente puntada en bastante y muy satisfecho. Destaca, de manera especial, que la categoría de totalmente insatisfecho no tuvo representación en el estudio y la categoría de poco satisfecho no alcanzó más del 10%. Es posible inferir que estos resultados son una buena estimación de la calidad de la educación de la Institución en estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, H., y Raposo, M. (2004). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa universitaria: El ejemplo de la Universidad de Da Beira Interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1 (1). 73-88.
- Aragón, M., y Jiménez, Y. (2009). Diagnóstico de los estilos de aprendizaje en los estudiantes: estrategia docente para elevar la calidad educativa. *CPU-e. Revista de Investigación Educativa*, (9), 1-21.
- Blázquez, J. J., Chamizo, J., Cano, E. I., y Gutiérrez, S. (2013). Calidad de vida universitaria: Identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*. Recuperado de <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE2013-362-238>

- Caballero, C. C., Abello, R., y Palacios, J. (2007). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25 (2), 98-111.
- Consejo Nacional de Educación (2019). Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Escolar (SAC). Recuperado el 3 de marzo de 2019 de <https://www.cned.cl/sistema-nacional-de-aseguramiento-de-la-calidad-de-la-educacion-escolar-sac>
- De la Fuente, H., Marzo, M., y Reyes, M. J. (2010). Análisis de la satisfacción universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca. *Revista Chilena de Ingeniería*, 18 (3), 350-363.
- Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. *Revista Educación*, 31 (1), 43-63.
- Gento, S., y Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción Pedagógica*, 12 (2), 16-27.
- Gómez, D., Martínez, E. I., Recio, R. G., y López, H. (2013). Lealtad, satisfacción y rendimiento académico en los estudiantes de la uaslp-uamzm. *Sophia*, 9, 11-25
- González, M., Pino, M., y Penado, M. (2016). Estudio de la satisfacción percibida por los estudiantes de la UNED con su vida universitaria. *RIED, Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20 (1), 243-260.
- Himmel, E. (2002). Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior. *Revista Calidad en la Educación*, (17), 91-108.
- International Organization for Standardization (ISO). (2005). *Norma Internacional ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Recuperado el 15 de marzo de 2019 de http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf
- Mejía, A., y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, 10 (2), 29-47.

- Morales, R., Casta, A., y Rueda Araya, D. (2019). Aproximaciones teóricas a la calidad de la docencia universitaria. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38 (2), 1-13.
- Observatorio Chileno de Políticas Educativas (OPECH). (2018). *Acceso a la educación superior: el mérito y la (re) producción de la desigualdad*. Recuperado el 6 de septiembre de 2019 de <http://www.opech.cl/inv/analisis/acceso.pdf>
- Pérez Valdúciel, I., y Pereyra G. E. (2015). Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular. *Revista de Pedagogía*, 36 (99), 69-89.
- Pérez, J., Martínez, P., y Martínez, M. (2015). Satisfacción del estudiante universitario con la tutoría. Diseño y validación de un instrumento de medida. *Estudios sobre Educación*, 29, 81-101.
- Ramírez-Díaz, J., e Hidalgo-Solano, F. (2017). Satisfacción de estudiantes de secundaria nocturna y su incidencia en el abandono escolar. *Revista Electrónica Educare*, 22 (1), 1-14. Recuperado de <https://doi.org/10.15359/ree.22-1.14>.
- Morales, R., Casta, A., y Rueda Araya, D. (2019). Aproximaciones teóricas a la calidad de la docencia universitaria. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38 (2), 1-13.
- Rodríguez, G. (2002). El Reto de Enseñar Hoy en la Universidad. En A. J. Lázaro Martínez y V. Álvarez Rojo, *Calidad de las Universidades y Orientación Universitaria* (pp.49-58). Ediciones Aljibe.
- Servicio de Información de Educación Superior (SIES). (2018). *Informe matrícula de educación superior*. Recuperado el 15 de abril de 2019 de https://analisis.umag.cl/documentos/informe_matricula_2018_sies.pdf
- Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, 21(1), 9-26. Recuperado de <https://doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- UNESCO. (1998). *La educación superior en el siglo XXI*. Recuperado el 11 de julio de 2019 de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001135/113549so.pdf>.
- Vergara, J. C., y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de

Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13 (1), 108-122.

Yzaguirre, L. (2005). Calidad Educativa e ISO 9001-2000 en México. *Revista Iberoamericana de Educación*, 36 (3), 1-11.

Conflictos de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de interés.

Contribución de los autores

Patricia Letelier-Sanz: concibió la idea original del documento. Participó en la redacción del manuscrito y su revisión final.

Yannara Maureira Bustos: recolectó los datos, revisó y aprobó el manuscrito.

Yasmín Monroy Acuña: se encargó de la recogida de datos, revisó y aprobó el manuscrito.

Katherine Navia Pinto: formó parte de la recolección de datos, así como de la revisión y aprobación del manuscrito

Sebastián Zapata Saldías: se ocupó de la recolección de datos, revisión y aprobación del manuscrito

Alejandra Rodríguez-Fernández: preparó y redactó el manuscrito. Se encargó del análisis de la información y la revisión final.