

LA VOZ DE LOS USUARIOS. RECLAMOS CONTRA LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

I. Introducción

No existe hoy consenso acerca de la mejor forma de medir calidad en la educación superior, ni menos sobre la definición de “calidad educativa”. Se debate sobre qué es lo que determina la calidad, qué factores se debieran medir, qué variables son fundamentales y cuáles secundarias; se discute incluso sobre la conveniencia de establecer una definición. Evidentemente, y a pesar de los avances que han significado los procesos de acreditación de instituciones y de programas académicos, se trata de una discusión que no está zanjada y que hoy cobra especial vigencia a raíz de la reciente promulgación de la Ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Con el traspaso de la educación superior al eje de coordinación del mercado y el consecuente cambio de lógica en los mecanismos de regulación, cualquiera sea la noción de calidad de la educación que se tenga, es fundamental mejorar la información sobre las instituciones de educación superior y sobre el servicio educacional entregado. La información constituye uno de los axiomas centrales que soporta cualquier posibilidad de elección racional. En este plano (y más allá de los indicadores, de las cifras y de la visión de los expertos), una fuente primordial de antecedentes acerca del funcionamiento de los sistemas son los propios usuarios, es decir, estudiantes, padres y apoderados. Son ellos quienes experimentan los impactos de la acción educativa y los que se ven afectados cuando el servicio es inadecuado o está por debajo de sus expectativas.

Resulta interesante, desde esta lógica, conocer cuáles son las inquietudes y dificultades en el ámbito de la educación superior que los usuarios estiman necesario hacer presente mediante un reclamo formal.

Por un lado, es efectivo que el contenido de los reclamos no constituye necesariamente una reproducción de la realidad de las instituciones, por cuanto siempre se puede estar frente a casos aislados. Además, la queja constituye, por definición, una visión parcial, fuertemente teñida de subjetividad, más aún si consideramos que casi la totalidad de los reclamos está formulada como relato de una situación. Sin embargo, conocer el contenido de las quejas puede entregar pistas acerca de cuáles son los temas que les preocupan y, en alguna medida, cuáles son las dificultades más frecuentes que deben enfrentar en su relación con las instituciones de educación superior.

No se puede perder de vista que en un sistema de educación superior que se desarrolla o pretende desarrollarse de acuerdo con ciertas dinámicas de mercado y competencia, los usuarios deben tener claridad respecto de sus derechos y de las instancias a las que dirigirse en caso de que perciban que éstos son transgredidos. De modo más general, incluso si la institución educativa en cuestión no ha contravenido una norma o ley, o si los organismos que reciben los reclamos no tienen atribuciones para intervenir, tiene sentido mantener un registro de lo que los usuarios expresan, en tanto medida de transparencia y como un insumo que aporta a la comprensión del sistema. El espectro de preguntas que se pueden plantear a partir de estos supuestos es amplio, entre otras, el papel que cumplen los organismos receptores de reclamos como reservorio de una información potencialmente estratégica para la mejora de la educación superior, o el modo en que los usuarios se relacionan con estos organismos, depositando expectativas y atribuyéndoles capacidades que pudieran o no tener.

El estudio llevado a cabo, cuyo afán es básicamente exploratorio, constituye un primer intento por comenzar a indagar en los aspectos ya mencionados. Su objetivo general consiste en la caracterización de los reclamos que realizan los usuarios en contra de universidades, institutos profesionales (IP) y centros de formación técnica (CFT), a través de los sistemas de consulta de organismos relacionados con el sistema de educación superior o con la supervisión de la entrega de

estos servicios. Se busca, más específicamente, dar cuenta del tipo de instituciones contra las que se reclama, del organismo público seleccionado para expresar la queja, el tema que ocasiona la molestia y el periodo académico en que se origina el problema. Del examen conjunto de estos cuatro aspectos se derivan ciertas conclusiones acerca de qué conflictos son transversales y cuáles tienden a hacerse visibles de modo preferente respecto de cierto tipo de instituciones o a través de determinado tipo de órganos públicos de consulta.

En suma, a través de la lectura de los reclamos, este estudio puede dar cuenta de la experiencia subjetiva de los usuarios de educación superior respecto de una situación de conflicto, pero sus resultados no permitirán determinar si las situaciones descritas son reales, si las quejas de los usuarios son procedentes o si dichos reclamos han tenido respuesta y/o solución.

II. Diseño de investigación y plan de análisis

Acerca de las bases de datos analizadas

Considerando los objetivos propuestos, el equipo de investigación debió generar un diseño metodológico *ad hoc* a la naturaleza de los datos posibles de ser recogidos. Para ello, se efectuó un análisis de contenido de los reclamos acerca de universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica, dirigidos a los organismos relacionados con la supervisión de estas instituciones. Es decir, se revisó el contenido de los reclamos presentes en las bases del Ministerio de Educación (Mineduc), de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP), del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y del Consejo Superior de Educación (CSE). El diseño metodológico inicial del estudio contemplaba también la información existente en el Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH), información que fue facilitada por dicho Consejo pero que no fue posible incluir debido a que los reclamos no se encontraban sistematizados en su totalidad.

Las condiciones de la información y su formato en estas cuatro bases son bastante disímiles.

Los reclamos del Mineduc fueron entregados en formato de correos electrónicos, recibidos en el periodo comprendido entre febrero de 2005 y agosto de 2006 a través de su Línea 600 de Atención Ciudadana o de la División de Educación Superior. Estos mensajes contienen el texto del reclamo e información que se solicita al usuario, como sus datos personales (nombre, RUT, e-mail, dirección y teléfono), y datos sobre la situación de reclamo: nombre del afectado, establecimiento de educación y curso. La base contiene 372 reclamos.

En igual formato fueron facilitados los formulados a la CNAP entre diciembre de 2005 y agosto de 2006¹. La información mínima que contienen es el texto del reclamo, el nombre del usuario y su correo electrónico. La cantidad de reclamos examinados es de 31.

En el caso de los reclamos que el SERNAC recibe sobre instituciones de educación superior, la información fue proporcionada en una planilla que contiene cada situación con los siguientes datos: institución educacional, región del país, categoría temática en que cabe el reclamo y descripción de la situación que lo origina. El número de quejas de esta base es de 926, recibidas entre septiembre de 2005 y agosto de 2006.

Para los recibidos en el CSE se empleó la base de datos de su sistema OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias). Esta corresponde a una planilla donde se registra cada reclamo, incluyendo, además del contenido de la queja, el nombre del usuario, su RUT y género, dirección y región del país, correo electrónico e institución educativa a la que pertenece. La cantidad de reclamos de esta fuente llega a 197, recibidos entre julio de 2004 y agosto de 2006.

1 La CNAP tiene registrados consultas y reclamos desde diciembre de 2005.

Se trata de cuatro fuentes que, dada su distinta naturaleza, entregan información con distintos niveles de especificidad y con universos de casos de magnitud muy disímil. En efecto, del total de 1.526 reclamos analizados, el 60% corresponde a planteados en el SERNAC, 24% proviene del Mineduc, 13% del CSE y sólo 2% de la CNAP. Este es un hecho que se mantuvo a la vista para los análisis y reflexiones posteriores.

Sobre las variables y sus categorías

En tanto las bases de registro de reclamos no son uniformes, se determinó la construcción de una matriz de las variables que caracterizara el reclamo a partir del análisis de contenido mencionado. Esta incluye, por una parte, algunas características de quien reclama, el tipo de institución contra la que se reclama y el contenido del reclamo, categorizado en áreas generales. La construcción de esta matriz contó con varios pasos:

1. Diseño de una matriz preliminar, resultado de las apreciaciones generales derivadas de la lectura no sistemática de algunos reclamos. En paralelo, se procedió a foliar los casos.
2. Análisis de la matriz inicial a través de un método de validación que consistió en la revisión sistemática de una muestra del total de reclamos recibidos. Para ello, se registró la lectura del 20% del total de reclamos (1 de cada 5, en orden correlativo al folio asignado). El registro de esta etapa permitió corregir algunas variables y categorías de la primera matriz de datos y agregar otras.
3. Tabulación de los reclamos en virtud de los criterios derivados de la revisión sistemática de dicha muestra. Se llegó así a una versión definitiva de la matriz de registro, la que contiene las siguientes variables:
 - Base de datos de proveniencia del reclamo: sistema de consultas, información y reclamos a la que el usuario acude para expresar su queja, esto es, Mineduc, CNAP, SERNAC y CSE.

- Tipo de institución contra la que se reclama: universidad del CRUCH, universidad privada², instituto profesional y centro de formación técnica.
- Titular del reclamo: la persona que ha realizado el reclamo en términos de su relación con la institución educativa, esto es, estudiante de la institución, padre o apoderado, funcionario de la institución u otros.
- Género del titular: de la persona que ha realizado el reclamo.
- Etapa de estudio del afectado: en los casos en que quien plantea el reclamo es directamente el afectado, el que puede asumir las categorías de estudiando, egresado o titulado.
- Objeto hacia el cual se orienta el reclamo: a la institución, a un programa académico, a un funcionario o a otros servicios no académicos ofrecidos por la institución³.
- Área del reclamo: se refiere al tema de que trata el reclamo, esto es, de acuerdo con el contenido de los reclamos en los casos observados, infraestructura, cobros de dinero, mallas curriculares, publicidad, problema de certificación asociado a deuda, eficacia administrativa, calidad de la docencia, trato interpersonal, cierre de institución o programa, ayudas económicas estudiantiles, problemas académicos por morosidad, regularidad académica y de registro curricular, transparencia y disponibilidad de información, prestación de servicio no académico y permanencia en DICOM⁴.
- Proceso asociado al problema que produce el reclamo: proceso académico o administrativo en que se ha producido la situación de reclamo, vale decir, matrícula, periodo lectivo, momento de retiro o congelamiento, exámenes, egreso, titulación, o post retiro o congelamiento.

2 Si bien hay universidades privadas que pertenecen al Consejo de Rectores, para efectos de este estudio se entiende como universidad privada todas aquellas que no pertenecen a dicho Consejo.

3 En el proceso de tabulación, los casos que no contaban con objeto de reclamo fueron dejados en blanco; entonces, un caso sin objeto no constituye un reclamo.

4 Registro oficial de deudores de la Cámara de Comercio de Chile.

El análisis de contenido derivó en una matriz susceptible de ser tratada como base de datos para efectuar operaciones estadísticas. En ella, las variables nominales se ubicaron en la forma de campos (columnas) y cada una de sus categorías se representó bajo la forma de número. Para la variable “área del reclamo”, aquella con más categorías de respuesta posible, se procedió a asignar un máximo de tres áreas a cada reclamo, mientras que las demás variables sólo admitían un valor por caso. Esto se hizo para dar cuenta de la amplitud de contenidos que abarcaban los reclamos y conscientes de que existen áreas temáticas que, en realidad, podrían definirse como subconjuntos de otras. La inclusión de categorías que pudieran parecer muy específicas responde a que se encontraron muchos casos en torno a ciertos temas que, por lo tanto, merecían ser destacados.

Tras completar las bases y realizar las primeras estadísticas descriptivas, el equipo investigador determinó concentrarse en cuatro variables para efectos de este artículo, debido en parte a que sólo algunas de ellas arrojaron resultados interesantes desde el punto de vista de la frecuencia absoluta y relativa de respuestas. Es necesario advertir que algunas variables como género, titular del reclamo o región se descartaron para el análisis posterior porque los registros originales de la mayoría de las bases no entregaban información fidedigna en este sentido, o bien se encontraron altísimas frecuencias de casos que no era posible codificar.

De ese modo, el presente estudio se centra en el análisis de las variables “tipo de institución”, “base de procedencia”, “área del reclamo” y “proceso asociado al reclamo”. Dentro de las preguntas de investigación que interesa responder está qué clase de quejas aparecen, en general, con mayor frecuencia. También se quiso indagar en el vínculo entre determinadas categorías de reclamo y el tipo de institución a la que denuncian, así como explorar si los cuatro organismos públicos que llevan archivo de las inquietudes de los usuarios difieren en términos de los tipos de reclamos que reciben.

Por lo tanto, antes de entrar en la exposición de los resultados, es importante aclarar brevemente el sentido de dos de las variables relevantes, que pueden no resultar del todo autoexplicativas.

La variable “área del reclamo” alude al tema principal que hace presente el usuario en su relato y las categorías que puede tomar son entre otras las siguientes:

- Infraestructura: deficiencias en el o los inmuebles en que se realizan las actividades académicas y/o administrativas de la institución, pudiendo tratarse de situaciones de insuficiencia de espacio, malas condiciones de mantenimiento, higiene y/o seguridad de las dependencias, entre otras.
- Cobros: exigencias de dinero que realizan las instituciones (o alguno de sus programas) a los estudiantes, que, de acuerdo con el relato del usuario, no correspondería cobrar.
- Mallas curriculares: dificultades surgidas a partir de la modificación y/o actualización de las mallas curriculares de las carreras, o bien del incumplimiento de actividades contempladas en las mallas.
- Publicidad: todas las situaciones en que el usuario detecta inconsistencias entre la realidad de la institución y lo que ésta publicita acerca de sí misma.
- Problema de certificación asociado a deuda: retenciones de documentos académicos de los alumnos por parte de la institución debido a deuda, esto es, certificados varios, de concentraciones de notas, de certificados de egreso o de título, entre otros.
- Eficacia administrativa: que resulta en la no obtención de documentos o en el retraso de procesos académicos o administrativos para los estudiantes, egresados o titulados.
- Calidad de la docencia: casos en que se manifiesta disconformidad con la calidad de la docencia impartida por la institución.
- Trato interpersonal: situaciones en que se denuncian malos tratos a alumnos o profesores por parte de algún o algunos funcionarios de la institución.
- Cierre de institución o programa: dificultades provocadas a los estudiantes o egresados a raíz del cese de actividades académicas

de una institución de educación superior o del cierre de un programa en funcionamiento.

- Ayudas estudiantiles: dificultades asociadas a los mecanismos de apoyo económico orientados a financiar los estudios superiores de los alumnos o los costos asociados a ellos. Se refiere a becas, descuentos y créditos ofrecidos por las instituciones educativas.
- Problemas académicos por morosidad: impedimentos impuestos por la institución al alumno para realizar actividades académicas regulares debido a su situación de morosidad, como asistir a clases, rendir exámenes, inscribir cursos, entre otros.
- Regularidad académica y de registro curricular: errores o irregularidades de carácter académico-docente o de registro curricular, pudiendo encontrarse éstos, por ejemplo, en asignación de notas en los cursos, en aprobación o reprobación de asignaturas, en inconsistencias de los registros académicos de los alumnos, entre otros.
- Transparencia y disponibilidad de información: poca claridad de la información entregada por la institución, negación de información o el difícil acceso a ella por parte de los usuarios.
- Prestación de servicio no académico: servicios que ofrece la institución que no son de carácter académico, esto es, cursos de capacitación, servicios médicos de atención, servicios deportivos, entre otros.
- Permanencia en DICOM: situaciones en que, por errores de información o por ineficiencia administrativa, estudiantes, apoderados, egresados o titulados permanecen registrados en DICOM debido a deuda antigua, aun cuando ésta ya ha sido saldada al momento del reclamo.

Las categorías mencionadas no se excluyen entre sí, razón por la cual es posible categorizar un mismo reclamo en más de una de ellas. Ello resultó útil porque es común que al interior del relato que constituye un reclamo haya más de un aspecto criticado.

Las categorías tampoco son homogéneas en términos de su especificidad, ya que se incluyeron categorías de situaciones que,

en la matriz piloto de análisis, aparecieron con bastante frecuencia y parecían ameritar un análisis más cercano y detenido.

De otro lado, la variable “proceso” se refiere al momento académico o administrativo en que se produce la situación del reclamo. Las categorías de clasificación posibles son:

- Matrícula: la situación de discrepancia se da en el proceso de matrícula del estudiante.
- Periodo lectivo: durante la época de clases regulares del alumno.
- Exámenes: durante el periodo de exámenes del estudiante o, bien, durante algún momento de calificación.
- Momento de retiro o congelamiento: cuando el alumno decide retirarse de la carrera o congelar sus estudios ante la institución.
- Egreso: al momento de egresar el estudiante.
- Titulación: al momento de titularse.
- Post retiro o congelamiento: la dificultad derivada del retiro o congelamiento se hace evidente para el usuario posteriormente.

Estas categorías sí son excluyentes entre sí, por lo que cada reclamo sólo puede quedar clasificado en una de ellas.

Como se verá, el análisis se concentra en estas variables y en su relación con el tipo de instituciones que son objeto de cuestionamiento y con el sistema de recepción de reclamos donde la queja es formalizada.

Plan de análisis

Este plan se llevó a cabo mediante el procesamiento de la base de datos integrada (que contiene todas las bases de registros de reclamos recibidas) en el programa de análisis estadístico SPSS/PC+.

Según los objetivos descritos, el análisis se dividió en función de lograr dos caracterizaciones generales: las áreas de reclamos y procesos vinculados a los mismos que diferencian a los grupos “tipos de institución”, y las áreas y procesos que distinguen las “bases de

procedencia”; esto implica que para cada análisis de área y proceso se escogieron estas dos variables independientes por separado.

En primer lugar, en cada uno de estos análisis se obtuvieron los datos descriptivos de la distribución de las categorías de “área de reclamo” en porcentajes, observables en tablas de frecuencias. Con estos descriptivos fue posible tener un primer panorama general de los pesos relativos que asumen las áreas de reclamo. En función de ello fueron escogidas seis categorías de la variable “área...”, las cuales, recodificadas cada una en una nueva variable, permitieron acotar el análisis estadístico posterior.

Luego de esto se determinó analizar la varianza de cada grupo (dispersión de los casos de la media) según cada variable escogida. El Análisis de Varianza (ANOVA) consiste en una prueba de comparación de medias que pone a prueba la hipótesis de que las medias de cada grupo (las medias de las variables dependientes a cada categoría de la variable independiente o factor) son iguales⁵. Por eso, el ANOVA se utiliza para descartar la hipótesis nula de independencia entre variables, mostrando la significación estadística de la relación entre variables.

La aplicación del ANOVA tuvo dos momentos en este estudio. El primero, determinar si la variable dependiente refleja diferencias significativas entre las categorías de un factor (tipo de institución o base de procedencia del reclamo). Esta primera parte del análisis de ANOVA permitirá saber si los promedios en “cobros”, “eficacia”, “transparencia”, etc., difieren significativamente en función de dichos factores.

El segundo permitió observar cuáles de los niveles entre los que existe una diferencia significativa de medias explican la agrupación del factor; es decir, qué grupos explican las diferencias significativas observadas entre el factor y la variable dependiente. Para ello se utilizó el coeficiente de Tukey, prueba incorporada al ANOVA.

5 Si las medias de los grupos son iguales, eso significaría que los grupos no difieren en la variable dependiente y que, en consecuencia, el factor o variable independiente no tiene capacidad de discriminar en la primera.

Finalmente, para cada factor se pidió un Análisis de Correspondencias Simple (ANACOR), que consiste en un proceso de reducción de datos entre dos variables para variables nominales. Agrupa en un plano cartesiano de dos dimensiones las categorías de las variables utilizadas, permitiendo observar gráficamente las asociaciones entre ellas y los grupos que conforman, en tanto distancias entre los puntos. Las dimensiones generadas son, propiamente, factores que permiten reducir información tomando aquello que tienen de común las variables del modelo (comunalidad) y minimizando la especificidad. La representación gráfica toma las dos dimensiones que más inercia (varianza) explican del modelo.

Ambos análisis permiten representar los grupos que interesa caracterizar (tipos y bases) en función de aquello que los distingue de los otros grupos formados por la variable, esto es, en virtud de la especificidad que es posible encontrar en cada uno de los grupos para las categorías de las variables “área” y “proceso”. En concreto, la agrupación del factor con sus áreas y procesos distintivos permitió describir los reclamos distintivos de los grupos formados por la variable “tipo de institución” (universidades del CRUCH, universidades privadas, institutos profesionales y centros de formación técnica), y los formados por la variable “base de procedencia del reclamo” (Mineduc; CNAP; SERNAC, CSE).

III. Exposición de los resultados

Distribución de las “áreas de reclamo”

Como se observa, el reclamo más frecuente (omitiendo la categoría “no clasifica”⁶) se relaciona con los distintos tipos de “cobros” que sufren los estudiantes en sus instituciones.

6 Esta categoría incluye, mayoritariamente, casos cuyo enunciado era tan general o incompleto que no permitía distinguir el área de reclamo al que se refería. En mucho menor proporción, también abarca quejas alusivas a temas que, por su baja frecuencia, no constituían categorías en sí mismas.

Tabla 1. Frecuencias porcentuales de áreas de reclamo

		% respuesta
Área de reclamo (agrupada)	Infraestructura	4,60%
	Cobros	27,00%
	Mallas curriculares	5,50%
	Publicidad	7,80%
	Problema de certificación asociado a deuda	3,70%
	Eficacia administrativa	9,30%
	Calidad de la docencia	3,00%
	Trato interpersonal	1,50%
	Cierre de instituciones o programas	8,20%
	Ayudas estudiantiles	4,10%
	Problemas académicos por morosidad	4,30%
	Regularidad académica y de registro curricular	13,60%
	Transparencia y disponibilidad de información	10,30%
	Prestación de servicio no académico	0,30%
	Permanencia en DICOM	5,30%
No clasifica	29,90%	

La segunda categoría que se presentó con mayor frecuencia en este estudio corresponde a “regularidad académica y registro curricular”. Dado que las quejas podían clasificarse en un máximo de tres áreas, esta categoría suele aparecer junto a otras como “cobros”.

El tercer reclamo en importancia relativa es “transparencia y disponibilidad de información”. En cuarto y quinto lugar de frecuencia se ubican las categorías “eficacia administrativa” y “cierre de instituciones”, respectivamente. En sexto lugar se encuentra la categoría “publicidad”.

Entre las seis categorías mencionadas tenemos un 55% del total de reclamos, porcentaje que permite centrar en éstas el análisis en lo que resta de este documento.

Descripción de resultados para el factor “tipo de institución”

Al comparar las frecuencias relativas por área de la queja entre tipos

de instituciones, resulta claro que algunas categorías cruzan todo el espectro mientras otras son menos transversales. Atendiendo sólo a la información de frecuencias, se pueden extraer algunas pistas que requieren ser corroboradas a la luz de otras operaciones menos afectas a la distorsión de tamaño entre los conjuntos de reclamos que provienen de universidades, IP y CFT.

Tabla 2. Frecuencias porcentuales de áreas de reclamo, por tipo de institución

		Tipo de institución			
		Universidad del Consejo de Rectores	Universidad Privada	Instituto Profesional	Centro de Formación Técnica
		% respuesta	% respuesta	% respuesta	% respuesta
Área de reclamo (agrupada)	Infraestructura	1,90%	2,70%	8,10%	11,30%
	Cobros	29,70%	27,00%	27,50%	18,30%
	Mallas curriculares	2,60%	6,10%	6,30%	2,80%
	Publicidad	2,90%	7,60%	13,20%	4,20%
	Problema de certificación asociado a deuda	4,20%	3,70%	2,10%	4,20%
	Eficacia administrativa	13,70%	7,10%	9,00%	7,00%
	Calidad de la docencia	2,20%	2,70%	3,00%	7,00%
	Trato interpersonal	1,90%	1,20%	1,20%	2,80%
	Cierre de instituciones o programas	4,20%	9,30%	9,60%	16,90%
	Ayudas estudiantiles	9,30%	2,90%	1,20%	2,80%
	Problemas académicos por morosidad	3,80%	5,40%	3,60%	4,20%
	Regularidad académica y de registro curricular	10,90%	15,40%	12,60%	16,90%
	Transparencia y disponibilidad de información	10,50%	9,80%	9,90%	9,90%
	Prestación de servicio no académico		0,20%	0,60%	1,40%
	Permanencia en DICOM	9,30%	4,90%	3,00%	1,40%
No clasifica	26,50%	31,60%	32,60%	28,20%	

La tabla muestra que los reclamos relacionados a cobros obtienen una importancia relativa levemente mayor en universidades pertenecientes al CRUCH que en sus pares privadas. Por otro lado, los reclamos respecto de la publicidad de las instituciones son más frecuentes en los IP y en las universidades privadas que en las universidades pertenecientes al CRUCH y en los CFT.

Las universidades del CRUCH recibieron una mayor frecuencia de quejas respecto de su eficacia administrativa en comparación con

el resto de las instituciones en cuestión; también se observa que tanto universidades del CRUCH y privadas como IP poseen una baja frecuencia relativa de denuncias respecto de su personal docente. No ocurre lo mismo con los CFT. Así también, las universidades pertenecientes al CRUCH tienen el menor índice de frecuencia de reclamo asociado a cierre de instituciones o programas, comparativamente.

En términos generales, las quejas referidas a la infraestructura institucional, tanto en universidades tradicionales como privadas, son relativamente poco frecuentes. Por su parte, este tipo de reclamos toman una significativa importancia relativa en IP y CFT.

Con estas consideraciones se efectuó la prueba de ANOVA, cuyos resultados permitieron determinar cuáles de estas relaciones son estadísticamente significativas y qué grupos (tipos de instituciones) explican dicha significación.

Tabla 3. ANOVA para las variables “publicidad”, “cierres”, “eficacia administrativa”, “cobros”, regularidad académica” y “transparencia”, por tipo de institución.

ANOVA				
		Suma de cuadrados	F	Sig.
Cobros	Intergrupos	0,762	1,279	0,28
	Intragrupos	222,989		
	Total	223,751		
Regularidad académica	Intergrupos	0,481	1,382	0,247
	Intragrupos	130,269		
	Total	130,75		
Transparencia	Intergrupos	0,011	0,042	0,989
	Intragrupos	101,649		
	Total	101,66		
Cierres	Intergrupos	1,158	5,047	0,002
	Intragrupos	85,827		
	Total	86,985		
Eficacia administrativa	Intergrupos	0,847	3,302	0,02
	Intragrupos	95,985		
	Total	96,832		
Publicidad	Intergrupos	1,815	8,653	0
	Intragrupos	78,463		
	Total	80,278		

La tabla 3 de ANOVA para la variable “tipo de institución” nos dice que las diferencias estadísticamente significativas entre grupos se encuentran en “cierres”, “publicidad” y “eficacia administrativa”. Entonces, las diferencias entre los grupos de instituciones pueden ser explicadas a partir de sus diferencias en función de estas tres áreas de reclamo.

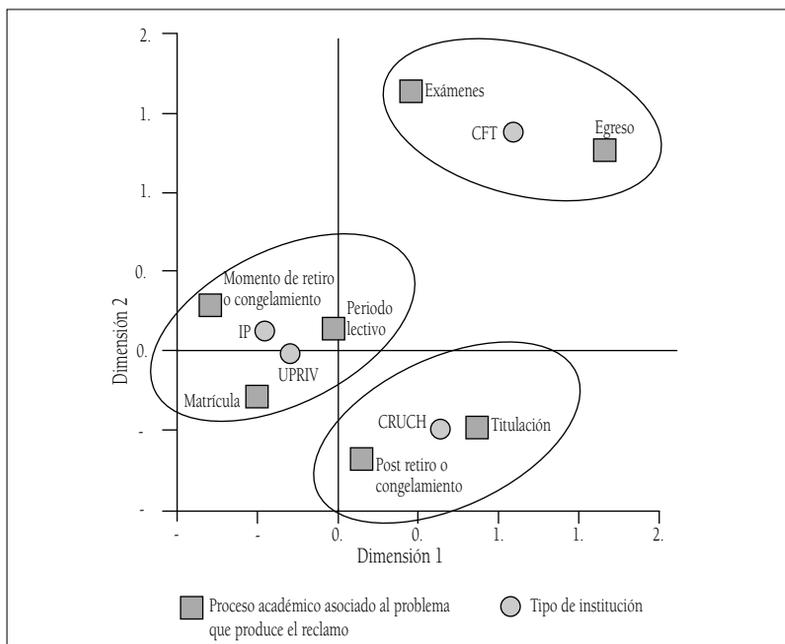
Conociendo qué áreas discriminan entre instituciones, la prueba de Tukey permite determinar cuáles son las categorías de instituciones que explican estas diferencias (es decir, diferencias de medias específicas entre los grupos). Esta prueba arrojó los siguientes hallazgos:

1. Para el área de reclamo “publicidad”, la significación de las diferencias entre grupos se explica por las diferencias entre universidades del CRUCH e institutos profesionales, por un lado, y entre universidades privadas y los mismos institutos profesionales, por el otro.
2. Para el área “cierres”, la significación de las diferencias entre grupos se explica por la diferencia entre universidades del CRUCH y centros de formación técnica.
3. Para “eficacia administrativa”, la significación de las diferencias entre grupos se explica por la diferencia entre universidades del CRUCH y universidades privadas.

Teniendo claras estas relaciones, que otorgan significación estadística a la diferenciación por tipo de institución según áreas del reclamo, se puede acceder a una caracterización de los reclamos de usuarios que son distintivos de cada uno de los señalados tipos institucionales.

Para completar esta caracterización se realizó un Análisis de Correspondencias Simple (ANACOR) entre “tipo de institución” y “proceso académico asociado al problema que produce el reclamo”. La variable “proceso” asociada con determinada institución permite tener un marco más completo del perfil de reclamo que se relaciona con cada una de ellas.

Gráfico 1: ANACOR para tipo de institución asociado con proceso.



ANACOR define la cercanía entre las categorías como asociación entre éstas. De este modo se aprecia claramente como:

1. Las universidades del CRUCH se asocian con reclamos en los procesos de titulación y post retiro o congelamiento.
2. Las universidades privadas y los IP comparten procesos problemáticos, en lo que a reclamos se refiere, en matrícula, momento de retiro o congelamiento y periodo lectivo.
3. Los CFT se asocian con reclamos en los procesos de exámenes y egreso.

Entonces, ANOVA y ANACOR relacionan las “áreas de reclamo” y “procesos” en relación, a su vez, con los tipos de instituciones. A partir de ello, se aprecia que las universidades del CRUCH diferencian significativamente para las áreas de reclamo “eficacia administrativa” (alta frecuencia), “publicidad” (baja frecuencia) y

“cierre de instituciones y programas” (baja frecuencia). Asimismo, se asocia fuertemente con los procesos de “titulación” y “postretiro o congelamiento”.

Las universidades privadas, por su parte, diferencian significativamente para las variables “publicidad” (alta frecuencia) y “eficacia administrativa” (baja frecuencia), y sus reclamos se asocian a los procesos de “matrícula”, “momento de retiro o congelamiento”, y “periodo lectivo”.

Los IP discriminan significativamente en tanto grupo para los reclamos relativos a “publicidad” (alta frecuencia), asociándose sus reclamos con los periodos de “matrícula”, “momento de retiro o congelamiento” y “periodo lectivo”. Los CFT, en tanto, diferencian en la variable “cierre” (alta frecuencia), y sus reclamos se asocian con los procesos de “exámenes” y “egreso”.

La revisión de estas relaciones a la luz de las frecuencias relativas expuestas al principio de este apartado permite formular algunas ideas:

- Recordemos que las universidades del CRUCH recibieron una mayor frecuencia de reclamos respecto de su eficacia administrativa en comparación con el resto de las instituciones en análisis. A la vez, hay una asociación entre este tipo de instituciones y los procesos de “título” y “posretiro o congelamiento”, relativos a requerimientos como entrega de diplomas o a procesos de revalidación de certificados, y especialmente de cancelación de deudas. En este último caso, se está en presencia de una combinación de áreas temáticas ya que un número significativo de reclamos alude a la ineficiencia administrativa en la aplicación de cobros. En esa medida, sería comprensible la alta incidencia de quejas de este tipo en universidades del CRUCH, tomando en cuenta que sólo éstas manejan ayudas estudiantiles de origen exclusivamente estatal. Sin perjuicio de lo anterior, será tarea de futuras investigaciones indagar en las características institucionales que pudieran estar a la base de esta asociación estadística.

- Los reclamos respecto de la publicidad de las instituciones son más frecuentes en las universidades privadas e institutos profesionales que en las universidades pertenecientes al CRUCH y CFT. La asociación de estas características con los procesos de “matrícula” y “periodo lectivo” dan cuenta de los momentos en que el reclamante percibe que se cometió lo que, en la mayoría de los casos, recibe el calificativo de “engaño” por parte del usuario. Nuevamente, este hallazgo plantea más preguntas que respuestas y, al igual que en el punto anterior, cabe la posibilidad de distinguir entre explicaciones centradas en las prácticas institucionales, el tipo de usuario y también, en este caso, en las características del mercado en un año dado. En ese sentido, sería muy interesante dilucidar más en detalle si factores como la antigüedad de la institución, su tamaño, el prestigio que ostenta, su visibilidad en el mercado o sus gastos en publicidad pudieran asociarse a mayor número de usuarios insatisfechos con la sintonía entre lo publicitado y lo que finalmente se ofrece.
- Las universidades pertenecientes al CRUCH tienen el menor índice de frecuencia de reclamo asociado a cierre de instituciones o programas, mientras los CFT muestran el índice mayor en esta área de reclamo. Debe recordarse que hoy existen 25 universidades pertenecientes a dicho Consejo y ninguna ha cerrado desde su creación. El número de CFT en el país, por otro lado, bordea hoy los 110 centros y varía significativamente, al igual que su oferta. Ellos configuran un mercado bastante más cambiante que posibilita la apertura y cierre más frecuente de casas de estudio y de carreras, con las evidentes consecuencias para los estudiantes. La asociación entre CFT y reclamos en “procesos de exámenes” y “egreso” se explica porque las dificultades respecto de estas etapas decisivas en el cumplimiento de los requerimientos curriculares pueden suscitarse muchas veces a causa del cierre de programas o de instituciones.

Por lo tanto, aparecen como evidentes tres asociaciones que distinguen los temas conflictivos según tipos de institución: las

universidades del CRUCH con reclamos por eficiencia administrativa en etapas finales del proceso curricular; las universidades privadas e IP con reclamos por los contenidos de su publicidad en periodos de matrícula y en etapas académicas regulares; y los CFT con reclamos relativos al cierre de instituciones o programas académicos en momentos que este cierre dificulta el cumplimiento de ciclos curriculares (exámenes y egreso).

Tras revisar los antecedentes expuestos en esta sección, queda claro que sólo se puede esbozar explicaciones tentativas, ya sea en la línea de las características institucionales, del tipo de usuario o de ambos factores en conjunto. Por, ejemplo, siguiendo la primera línea de interpretación, sería interesante investigar más a fondo si a las dificultades que manifiestan los usuarios subyacen normativas, procedimientos o prácticas institucionales que hablan de una gestión deficiente. No obstante, tampoco se puede descartar que ciertos grupos de usuarios sean más proclives que otros a expresar su malestar y/o tiendan a hacerlo respecto de algunos temas en particular.

Descripción de resultados para el factor “base de procedencia del reclamo”

La misma comparación de frecuencias relativas por área del reclamo se llevó a cabo entre bases de datos que registran los reclamos, esto es, Mineduc, CNAP, SERNAC y CSE.

Tabla 4. Frecuencias porcentuales de áreas de reclamo, por base de datos de procedencia del reclamo

		Base de datos de procedencia del reclamo			
		MINEDUC	CNAP	SERNAC	CSE
		% respuesta	% respuesta	% respuesta	% respuesta
Área de reclamo (agrupada)	Infraestructura	4,6	11,1	4,1	5,2
	Cobros	21,2		31,8	22,0
	Mallas curriculares	2,5		3,8	17,9
	Publicidad	2,5	7,4	10,2	6,9

Continúa

Área de reclamo (agrupada)	Problema de certificación asociado a deuda	7,1		1,6	6,9
	Eficacia administrativa	8,8		9,5	11,0
	Calidad de la docencia	4,2	18,5	1,5	4,6
	Trato interpersonal	3,2		0,4	2,9
	Cierre de instituciones o programas	6,7	11,1	8,3	9,8
	Ayudas estudiantiles	10,6		1,3	5,2
	Problemas académicos por morosidad	8,5	7,4	2,5	4,0
	Regularidad académica y de registro curricular	14,1	22,2	8,7	30,6
	Transparencia y disponibilidad de información	11,0	14,8	8,3	16,2
	Prestación de servicio no académico	0,7		0,3	
	Permanencia en DICOM	5,3		5,8	4,0
	No clasifica	30,7	48,1	32,1	17,3

Respecto de los reclamos relativos a “cobros”, tanto en el Mineduc como en el SERNAC esta categoría corresponde al reclamo de mayor frecuencia dentro de cada una de esas bases. Por su parte, en los efectuados al CSE, corresponde a la segunda en importancia. Si se compara entre las bases, el SERNAC es el organismo que recibe más frecuentemente este tipo de protestas. Cabe hacer notar que la CNAP no recibió, al menos en el periodo de análisis, reclamos relativos a este particular.

Se observa también que reclamos relativos a la “publicidad” son más frecuentemente recibidos en el SERNAC –y constituye la segunda frecuencia en importancia dentro de esa base– que en el resto de los organismos en análisis. La CNAP y el CSE reciben una frecuencia relativa de reclamos sobre este tema parecida respecto de sus totales.

Todos los organismos en cuestión, a excepción de la CNAP, poseen una incidencia similar de reclamos relativos a la “eficacia administrativa”, tomando una significativa importancia relativa este ítem dentro de cada uno de los organismos que recibieron este tipo de reclamos.

Respecto de su total recibido, la CNAP recibe un gran número de reclamos referidos a “calidad de la docencia”. El resto de los organismos los reciben con una frecuencia relativamente similar y no

muy importante con respecto a sus totales. El CSE es el organismo que recibe mayor porcentaje de reclamos relacionados con “mallas curriculares”. Además, dentro de los reclamos totales que recibe, es una de las categorías más frecuentes.

Los reclamos relacionados con “regularidad académica” y “registro curricular” toman un significativo peso relativo dentro de cada una de las bases, a excepción de la del SERNAC, donde no es tan importante. Comparativamente, el índice más alto corresponde a los reclamos recibidos por el CSE.

La “transparencia y disponibilidad de información” es también un área ampliamente reclamada en todos los organismos, en comparación con el total de reclamos que reciben. Comparando entre las bases, nuevamente la CNAP y el CSE reciben una frecuencia relativa de reclamos similar.

En materia de “infraestructura”, la CNAP recibe un mayor número de reclamos en comparación a los otros organismos.

Si se comparan las distintas bases de datos, tal como se hizo con los tipos de instituciones, se detecta que las frecuencias de reclamos en “regularidad académica” y “registro curricular”, y “transparencia y disponibilidad de la información” son comunes a los cuatro grupos, mientras que de sus diferencias se puede afirmar que la CNAP es receptora de mayor cantidad de reclamos sobre “infraestructura” y “calidad docente”, mientras que el Mineduc ve más reclamos respecto de “ayudas estudiantiles” y problemas asociados a deudas monetarias. En el grupo SERNAC, por su parte, resalta la frecuencia de reclamos relativos a “publicidad”, y en la base del CSE ganan presencia los reclamos por “mallas curriculares”. También, en la comparación destaca el hecho de que, si bien la categoría “cobros” es importante para todos los grupos, en SERNAC tiene un peso ponderado mayor que en el resto. Vale decir, lo mismo para la categoría “regularidad académica” en la base del CSE.

Con este panorama general se realizó el ANOVA.

Tabla 5. ANOVA para las variables “publicidad”, “cierres”, “eficacia administrativa”, “cobros”, regularidad académica” y “transparencia”, por base de datos de procedencia del reclamo.

ANOVA				
		Suma de cuadrados	F	Sig.
Cobros	Intergrupos	2,727	5,621	0,001
	Intragrupos	246,074		
	Total	248,800		
Regularidad académica	Intergrupos	7,121	26,858	0,000
	Intragrupos	134,520		
	Total	141,641		
Transparencia	Intergrupos	1,186	5,544	0,001
	Intragrupos	108,534		
	Total	109,720		
Cierres	Intergrupos	0,200	1,143	0,331
	Intragrupos	88,886		
	Total	89,086		
Eficacia administrativa	Intergrupos	0,292	1,483	0,217
	Intragrupos	100,064		
	Total	100,356		
Publicidad	Intergrupos	0,825	4,992	0,002
	Intragrupos	83,867		
	Total	84,692		

La Tabla 5 de ANOVA para la variable “base de datos de procedencia del reclamo” revela que las diferencias estadísticamente significativas entre grupos se encuentran en “cobros”, “regularidad académica”, “transparencia” y “publicidad”. La prueba de Tukey para estas relaciones permite, igual que en el análisis anterior, determinar cuáles son los organismos receptores de reclamos que explican estas diferencias.

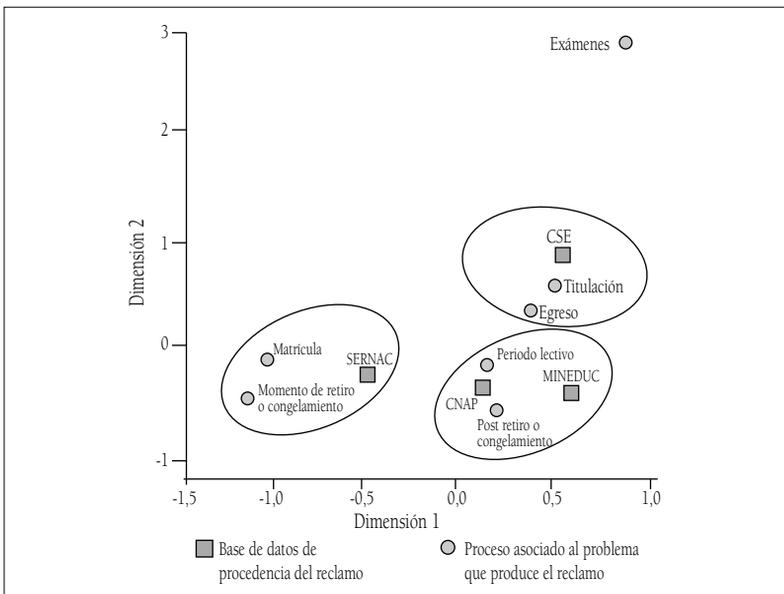
Tras esta prueba, se pudo constatar que:

1. Para el área de reclamo “publicidad”, la significación de las diferencias entre grupos se explica por las diferencias entre Mineduc y SERNAC.
2. Para el área “cobros”, la significación de las diferencias entre grupos se explica nuevamente por la diferencia entre Mineduc y SERNAC; también resulta significativa la distinción entre SERNAC y CNAP, pero esto se deriva del hecho de que la CNAP no recibe reclamos por cobros.

3. Para “regularidad académica” la significación de las diferencias entre grupos se explica por la diferencia entre Mineduc y CSE, por un lado, y SERNAC y CSE, por otro.
4. Para la variable “transparencia” son significativas las diferencias entre los grupos SERNAC y CSE.

Tal como en el análisis anterior, completamos con el gráfico de resultados de ANACOR.

Gráfico 2: ANACOR para base de datos asociada con proceso.



Y se observa que:

1. Los reclamos efectuados al CSE se asocian con los procesos de “titulación” y “egreso”.
2. Los reclamos que se hacen llegar al Mineduc y a la CNAP se corresponden con los procesos de “periodo lectivo” y “post retiro o congelamiento”.
3. Los reclamos registrados por el SERNAC guardan asociación con los periodos de “matrícula” y con el “momento de retiro o congelamiento”.

4. Los reclamos en “proceso de exámenes” no tienen relación cercana con ninguna base en especial; sin embargo, se encuentran más cercanos al CSE.

Ambos análisis (ANOVA y ANACOR) relacionan las “áreas de reclamo” y “procesos” en relación, a su vez, con los tipos de instituciones, configurando el siguiente panorama:

Los reclamos recibidos por el MINEDUC diferencian significativamente para las áreas de reclamo “publicidad” (baja frecuencia), “cobros” y “regularidad académica” (frecuencias comparativamente medias). Asimismo, se asocia fuertemente con los procesos de “periodo lectivo” y “Post retiro o congelamiento”.

La CNAP distingue significativamente como grupo para la variable “cobros” (sin frecuencia porcentual), asociándose sus reclamos a los procesos de “periodo lectivo y “post retiro o congelamiento”.

En tanto grupo, el SERNAC discrimina significativamente en los cuatro tipos de reclamos: en “publicidad” y “cobros” con alta frecuencia, y en “regularidad académica” y “transparencia y disponibilidad de la información”, con baja frecuencia.

Por último, el CSE conforma grupos estadísticamente significativos sobre las variables “regularidad académica” y “transparencia y disponibilidad de la información”, en ambas con alta frecuencia.

De lo anterior se puede inferir que:

- El SERNAC constituye un organismo utilizado distintivamente por los reclamantes para realizar alcances relativos a situaciones comerciales y contractuales, ya sean éstos de establecimiento de un contrato (matrícula) o de cancelación del mismo (momento de retiro o congelamiento). Existe, entonces, una clara orientación de los usuarios de sistemas de reclamos sobre educación superior para canalizar por vía de este organismo situaciones de cobros, deudas o incumplimiento de montos, percibidas como injustas o poco transparentes.

- La CNAP sólo se diferencia como grupo en términos negativos para la categoría “cobros”, donde no tiene frecuencia. En el resto de las áreas de reclamo significativas que fueron observadas se comporta de manera similar al CSE y al Mineduc, pero asemejándose más a este último en lo que refiere a los procesos asociados.
- El Mineduc recibe pocos reclamos por percepción de publicidad distorsionada o engañosa, especificándose más nítidamente como organismo receptor de reclamos en “cobros” y “regularidad académica”, fundamentalmente de instituciones tradicionales (asociación clásica) y de CFT, por ser el único organismo con injerencia sobre ellos. A ello se debe la asociación con el proceso “post retiro o congelamiento”, comprensible desde los reclamos por deudas con instituciones tradicionales, y “periodo lectivo” en tanto disconformidad con el proceso académico que se está ofreciendo en universidades y CFT.
- El CSE se caracteriza por recibir reclamos relacionados con “regularidad académica” en momentos de “egreso” y “titulación”, como asimismo quejas sobre “transparencia y disponibilidad de la información”.

Es posible entonces establecer algunas asociaciones que resultan nítidas para esta parte del estudio: El SERNAC con reclamos por publicidad en momentos de apertura o cierre de un contrato; el Mineduc con reclamos por cobros que no eran esperados luego de cerrado el proceso académico, y por regularidad académica para diversas situaciones durante el año lectivo; el CSE con reclamos relativos a dificultades en el cierre del proceso académico, por desconocimiento del proceso o bien por deficiencias en la regularidad académica y de registro curricular necesaria para un buen término de los estudios; claramente, la CNAP (pero en cierto modo también el CSE) tienen un papel más difuso en la orientación que los usuarios dan a sus reclamos, en comparación con los registrados por el SERNAC y el MINEDUC, por lo demás, organismos con mayor presencia pública.

IV. Discusión y conclusiones

Las bases de datos: el registro del reclamo

A pesar de la importancia creciente que se le asigna a la opinión del estudiante y de los recientes avances en la regulación para la protección de sus derechos y deberes, en el ámbito de la educación superior la voz del usuario no está registrada clara y sistematizadamente como para contribuir al mejoramiento del sistema y de las instituciones. Ello, aun cuando el mercado de la educación superior es vasto, competitivo y dinámico y ameritaría mecanismos de consulta y denuncia especializados de los que se pudiera obtener información oportuna y completa.

Los sistemas de reclamo disponibles son altamente heterogéneos en cuanto a la cantidad y a la calidad de la información que se solicita al usuario, razón por la cual la información que en su conjunto generan no posibilita el análisis muy detallado del consumidor de servicios educativos que reclama. Pese a esta heterogeneidad, se hicieron evidentes algunas carencias, debido a que una gran cantidad de variables que sería deseable conocer no pudieron ser analizadas. Llamó especialmente la atención, por ejemplo, que, si bien existe hoy una fuerte política de equidad de género impulsada desde el gobierno, tres de las cuatro bases de datos revisadas no consideran información acerca del sexo de la persona que formula el reclamo, dato que podría permitir análisis potencialmente interesantes acerca de esta variable y de la naturaleza del reclamo. De igual modo, el dato sobre la región del país desde donde se plantea el reclamo tampoco pudo ser analizado, porque estaba ausente de algunas bases, o bien porque no era confiable. Es evidente que los sistemas de recepción de reclamos y las bases de información que generan sean diferentes, en la medida en que están adaptadas a las funciones particulares de cada organismo y a su compromiso frente al usuario. No obstante, para efectos de investigación, es notoria la escasez de información en datos mínimos que permitirían caracterizar de mejor manera al reclamante, sobre todo en temas de agenda pública que no parecen estar operacionalizados en todo nivel.

El relato del reclamo: los grandes temas de preocupación y los ausentes

Se debe advertir que el presente estudio no profundizó en el análisis cualitativo de las denuncias. Sin embargo, la lectura de los casos sugiere que el tema preeminente de quienes reclaman es el aspecto financiero, ya sea por dificultades asociadas a las ayudas estudiantiles disponibles, por contracción de una deuda que ha significado su incorporación a DICOM o por cobros que realiza la entidad educativa al estudiante. No obstante, entre todas ellas, la dificultad más frecuente se refiere a los cobros de dinero exigidos por las instituciones que los usuarios aseguran no corresponderían, ya sea porque el contrato no los consigna, porque no se ha hecho uso del servicio educativo o porque no se ha informado oportunamente respecto de la obligación de pagar por un ítem determinado. Es decir, el reclamo económico no apunta a las ayudas públicas que las instituciones administran o al sistema financiero privado, sino directamente a la institución con la que tiene el contrato de prestación de servicios.

De manera mucho menos frecuente aparecen las otras situaciones de carácter financiero, como los casos en que hay discrepancias relativas a ayudas estudiantiles (becas, créditos) o en que estudiantes o titulados han quedado registrados o permanecen en DICOM por errores o ineficiencias administrativas. Estos casos son claramente más frecuentes en las universidades del CRUCH, lo que puede relacionarse con la gama más amplia de mecanismos de financiamiento a la que pueden acceder los estudiantes que asisten a estas instituciones.

La cuestión financiera, en términos globales, no sólo es la más frecuente entre los temas de reclamo, sino que también lo es de manera transversal en universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica por separado. Esta omnipresencia del tema económico confirma que, en lo macro, a pesar de los esfuerzos públicos y privados, el tema del financiamiento para realizar estudios superiores en Chile se encuentra muy lejos de estar resuelto, pero, aun más, demuestra que, en lo micro, no es poco común que las

condiciones contractuales entre el estudiante y la institución sean opacas en lo que refiere a obligaciones financieras. Es posible que esto no se deba a que los contratos omitan tales obligaciones, sino a la desinformación previa de una de las partes respecto de los compromisos que asume cuando firma un documento de este tipo. En cualquier caso, ésta es una arista interesante de ser investigada en mayor profundidad.

En una lectura más cualitativa, es en la problemática económica donde se aprecia con especial fuerza una suerte de desprotección del estudiante, pues al margen de si está siendo víctima de situaciones que pudieran calificarse como ilegales, casi siempre los reclamos dejan ver cierta vulnerabilidad de los alumnos frente a prácticas habituales como la obligación de firmar letras, pagarés, cheques a fecha o similares, que después redundan en cobros incluso si no se ha hecho uso del servicio educativo. Ante esto, si bien el alumno puede manifestar sus inquietudes a través de los sistemas de reclamos, es evidente que muchas veces no sabe si existen las bases legales o los mecanismos formales para que pueda resolver su situación concreta.

Otro tema comúnmente registrado, aunque bastante menor en frecuencia que el tema económico, corresponde a aquellos casos en que habría discrepancia en la forma como son llevados los procesos académicos o de registro curricular, dando lugar a situaciones que los usuarios denominan como irregularidades o errores académicos o curriculares. Este tipo de quejas también está presente en todos los tipos de instituciones de educación superior, aunque levemente con mayor incidencia en universidades privadas y en centros de formación técnica. La prevalencia de este tipo de problemas resulta preocupante, por cuanto toca temas como el orden de los registros, la regularidad de las actividades académicas y la claridad de las “reglas de juego” durante el proceso de formación (aprobación/reprobación de asignaturas, requisitos de egreso y titulación, calificaciones en los cursos, asistencia de alumnos y de profesores, entre otros). Es decir, serían deficiencias presentes en la actividad esencial de estas instituciones: la dictación de programas académicos.

La transparencia de la información proporcionada por los centros educativos o, simplemente, la disponibilidad de ella, es otro tópico crítico dentro de los reclamos analizados, y que aparece con una frecuencia similar entre los distintos tipos de instituciones. Si se suman a esta categoría aquellos casos directamente relacionados con publicidad, la proporción de denuncias en este sentido no es menor, y se incrementa tratándose de universidades privadas y de institutos profesionales. Se puede hipotetizar respecto de esto que las instituciones comúnmente involucradas en asuntos de publicidad son aquellas que, visiblemente, suelen aplicar estrategias publicitarias más masivas.

La falta de eficacia administrativa al interior de las instituciones también emergió como un tema de relativa importancia, aunque un análisis más cercano del comportamiento de esta categoría temática arroja que son los reclamos dirigidos a las universidades del CRUCH las que suelen asociarse a ella, en contraposición con las universidades privadas que son el tipo de institución que más se aleja.

Otro tema que aparece con cierta frecuencia, y que discrimina entre tipos de instituciones de educación superior, corresponde a quejas sobre dificultades asociadas al cierre de programas o de instituciones. Aquí, son los centros de formación técnica los que se asocian positivamente a estos temas. Sabemos que el número de CFT en el país bordea hoy los 110 centros y varía significativamente año a año, al igual que su oferta. Los CFT configuran un mercado bastante cambiante, que posibilita la apertura y cierre más frecuente de casas de estudio y de carreras, con las evidentes consecuencias para los estudiantes.

Por último, algunas áreas de las que podría esperarse fueran más criticadas a través de los reclamos tienen una presencia inferior a lo que podría suponerse. La infraestructura con que cuentan las instituciones es escasamente mencionada, a pesar de que cabría esperar que, tratándose de un aspecto tangible y fácilmente identificable a simple vista por los usuarios, las deficiencias de infraestructura fueran

objeto de mayor cantidad de quejas. Algo similar ocurre con los temas relativos a las mallas curriculares de las carreras, donde por diversas razones (movilidad interinstitucional de estudiantes, actualización de planes de estudio, entre otros) y asociándose a dificultades que afectan directamente el progreso curricular de los alumnos, se intuía que habría mayor cantidad de ese tipo de reclamos; no obstante, esta categoría mostró una presencia mínima dentro del total de denuncias.

La voz del usuario: ¿quién escucha?

La lectura de todos los relatos inscritos en los sistemas de reclamos por parte de estudiantes, padres, titulados y profesores, revela una realidad más generalizada que todos los temas desarrollados anteriormente.

A pesar que se requeriría un análisis cualitativo más exhaustivo de los relatos, la impresión que deja la lectura de los casos es que casi siempre quien reclama contra una institución de educación superior muestra estar altamente desinformado. Comúnmente no conoce sus derechos y obligaciones como estudiante o como consumidor de un servicio educativo, no distingue nítidamente entre los organismos involucrados en la educación superior o relacionados con ella o con su financiamiento, y suele ignorar los canales formales de participación o de denuncia. La poca especificidad y la confusión observada en el uso de los diversos sistemas de reclamos así lo muestran. De ahí que muchas de las denuncias analizadas habían sido formuladas en un organismo que no era el competente para responder o resolver su situación.

Por otra parte, el contenido de los reclamos deja entrever una sensación profunda de desprotección del usuario en su relación con la institución educativa. Esta es especialmente dramática cuando se trata de dificultades económicas, pero se puede afirmar que está presente en la mayoría de los relatos. El usuario describe lo que pareciera una relación muy asimétrica con la institución educacional, ante la cual no conoce o no cuenta con herramientas para aclarar las situaciones de conflicto y para asegurar el cumplimiento de sus derechos.

Colabora en esta percepción la ruta que requiere seguir el reclamante, pues en efecto, en las actuales condiciones, el usuario que decide plantear formalmente un problema tiene que dilucidar en qué organismo debiera hacerlo. Todo ello, asumiendo que conoce las alternativas, lo que ya puede ser una suposición optimista, a juzgar por los textos de reclamo. Sin duda este es un ámbito de investigación y de discusión en el que la contribución de los entendidos en el marco jurídico y normativo en que se desenvuelve la educación superior puede ser muy valiosa para comprender el contexto en el que toman lugar las quejas que este estudio se concentró en analizar.

Hoy existen organismos que reciben los reclamos y que se hacen cargo de ellos y es innegable el esfuerzo que hacen diariamente decenas de funcionarios para responder a ellos adecuada y oportunamente. Sin embargo, los avances en estimular la denuncia del usuario y en utilizar información para el mejoramiento del sistema de educación superior serán siempre limitados si es que no existen mecanismos o sistemas comparables que permitan registrar de manera completa la valiosa información que proviene de los usuarios directos del servicio educacional.

Nuestro agradecimiento a las instituciones que facilitaron la información: Ministerio de Educación, Comisión Nacional de Acreditación, Servicio Nacional del Consumidor y Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas.

Recibido: 23 de octubre de 2006

Aceptado: 3 de noviembre de 2006