



EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO - CASO UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD – CARTAGENA COLOMBIA

Eje temático 1: La implementación de la Ea D en el desafío de la acreditación institucional y los programas de calidad

Julio César Sánchez Sánchez
Economista
Msc. En Administración
Universidad Nacional Abierta y a Distancia
- UNAD
Julio.sanchez@unad.edu.co

Resumen

Esta investigación busca analizar las expectativas y las percepciones de los aprendientes sobre la calidad del servicio educativo que ofrece la UNAD en Cartagena Colombia. Primero se parte de que la calidad hace referencia a propiedades y características de un bien o servicio con los cuales el consumidor busca satisfacer sus necesidades, es relativa en el sentido que cada individuo tiene una percepción diferente de la misma. Segundo, el servicio siendo un intangible, hace que apreciar sus propiedades y características tenga un mayor grado de dificultad frente a los bienes tangibles.

Las organizaciones tienen como finalidad producir bienes u ofrecer servicios para satisfacer las necesidades de los individuos. En cuanto el servicio colme las expectativas de los consumidores se asegura fidelidad hacia la organización y la permanencia de ésta en el mercado, por tanto, es importante conocer qué esperan los consumidores de los servicios que están contratando, y una vez recibido el servicio, conocer cómo lo percibieron, esto permite que las organizaciones se puedan preparar de manera adecuada para responder a las exigencias del consumidor.

Medir el nivel de calidad de los servicios presenta dificultad por no contar con suficientes instrumentos para tal fin, sin embargo, apoyados en SERVQUAL (Service Quality) desarrollado por Zeithaml, Parasuraman, y Berry, se puede acercarse a realizar dicha medición, Servqual propone el estudio a partir de cinco categorías o ítems: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, y Empatía; de cada ítem se elaboran entre cinco y diez preguntas con una tabulación de respuesta de tipo cuantitativo de 1 a 5 que en escala cualitativa equivale a nada importante, poco importante, medianamente importante, importante, y muy importante cuando se trata de las expectativas, y de muy malo, malo, regular, bueno, y muy bueno cuando se trata de las percepciones: Con ello se busca identificar la importancia que para los consumidores tienen estos elementos en la prestación del servicio, y una vez prestado el servicio, cómo los valoran.

Aplicados los instrumentos y tabulada la información se encuentra una valoración general de 4,6 sobre 5,0 para las expectativas y de 3,8 sobre 5,0 para las percepciones. La diferencia entre estas dos valoraciones o brecha (GAP) es la que se debe analizar en forma particular puesto que su resultado debe tender a cero (0) lo que equivale a afirmar que el consumidor percibe un servicio en los términos en los cuáles esperaba recibirlo. Si la brecha o GAP tiene resultados positivos, equivale a decir que el consumidor percibe que está recibiendo algo más de lo que esperaba, en otras palabras, un servicio estelar.

Palabras Clave.

Calidad, Educación, Expectativa, Percepción, Satisfacción, Servicio.

INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad en la educación superior es fundamental para el desarrollo de los países porque son las universidades las que preparan a los profesionales que en el futuro dirigirán los destinos de los mismos países ya sea como funcionarios públicos o como empresarios.

En cuanto se considera que "La educación superior ha sido cada vez más reconocida como una industria de servicios la cual debe esforzarse para identificar las expectativas y necesidades de sus clientes, que son los estudiantes "(Mello, Dutra y OLIVEIRA, 2001, p. 130), se requiere por tanto conocer qué esperan recibir estos clientes y qué nivel de importancia le otorgan a cada uno de los elementos que tienen relación directa o indirecta con la prestación del servicio que se recibe.

OBJETIVOS

General

Analizar las expectativas y percepciones que tienen los aprehendientes sobre los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD en el CEAD Simón Bolívar de Cartagena de Indias.

Específicos

- Identificar los elementos que componen cada uno de los ítems de estudio según la metodología SERVQUAL.
- Identificar las expectativas con que ingresan los estudiantes a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD en el CEAD Simón Bolívar de Cartagena de Indias.
- Identificar las percepciones de los estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD en el CEAD Simón Bolívar de Cartagena de Indias una vez han recibido el servicio.
- Contrastar las diferencias entre las expectativas y las percepciones identificadas.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Según Lovelock (2001), el servicio de la educación está clasificado como un servicio con acciones intangibles, dirigida a las mentes de las personas y se realiza con una entrega continua, se lleva a cabo a través de una asociación entre la empresa que presta el servicio y su cliente.

Las empresas deben dirigir sus acciones a producir bienes o prestar servicios de tal modo que las expectativas de los clientes sean cumplidas y superadas para así buscar ser las preferidas y mantenerse en el mercado, puesto que "la calidad es generalmente considerada un atributo en la elección de los consumidores " Bateson (2001, p.363).

La calidad es juzgada de acuerdo a la satisfacción percibida. Según Grönroos (2005, p.54), la calidad percibida se determina "por la diferencia entre la calidad esperada y de calidad con experiencia", es decir, que es la diferencia entre las Percepciones de los clientes al recibir el servicio y las Expectativas con las cuáles ellos abordaron la prestación del mismo servicio.

Satisfacer las expectativas de inmediato y explícito de los clientes debe buscarse en el corto plazo. Sin embargo, a mediano y largo plazo es importante desarrollar las competencias para alcanzar las metas de suplir las necesidades reales, sean estas explícitas o inconscientes (Coelho, 2004, p.37). Según el mismo Coelho, la calidad sólo se mide al final del proceso, es decir, cuando el servicio se ha prestado y no hay manera de cambiar del cliente la percepción sobre lo que ha recibido.

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente mejorarla. Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir claramente, hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios (GRONROOS, 1994).

Aún así, la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma (BUTTLE, 1996). En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias (PARUSARAMAN, ZEITHAML Y BERRY, 1985,1988) en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia (GAP) entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa.

METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para la realización del presente trabajo se toma como universo la totalidad de los estudiantes que ingresan por primera vez a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD en el CEAD Simón Bolívar de Cartagena de Indias.

En primera instancia se debe analizar lo concerniente a las expectativas con las cuales llegan los consumidores a que se les preste el servicio, que para este caso son los estudiantes que llegan a la Universidad, y este análisis según la metodología SERVQUAL, se realiza trabajando cinco categorías: A) Elementos tangibles, B) Fiabilidad, C) Capacidad de respuesta, D) Seguridad, y E) Comprensión empática.

Dentro de cada una de estas categorías se elaboran las preguntas sobre las cuales se requiere indagar y que muestra cuál es el nivel de importancia que tienen para el consumidor, este resultado muestra qué elementos son relevantes para el consumidor y en que magnitud. Cada pregunta tiene una escala de valoración numérica y su equivalente cualitativo así:

- 1 = Nada importante
- 2 = Un poco importante
- 3 = Medianamente importante
- 4 = Importante
- 5 = Muy importante

El tipo de pregunta es realizado libremente por cada organización de acuerdo a lo que desea indagar en cada categoría y el número de preguntas se encuentra entre cinco y diez preguntas por categoría, para el caso de la presente investigación se trabajaron las siguientes preguntas:

- Elementos tangibles: Tiene que ver con la apariencia de los elementos físicos, equipos, personal y materiales de comunicación de la organización así: 1) Instalaciones físicas. 2) Decoración interna. 3) Espacios deportivos y recreativos. 4) Servicio de Cafetería. 5) Cantidad de equipos de informática. 6) Velocidad de navegación. 7) Apoyo de funcionarios. 8) Centro de copiado y papelería. 9) Equipo de Docentes. 10) Oficina de orientación.
- Fiabilidad: Que tiene relación con todas las situaciones que le generan confianza al estudiante así: 11) Inmediatez de la respuesta. 12) Satisfacción con la respuesta. 13) Compromiso y tiempo en las comunicaciones. 14) Apoyo presencial. 15) Respeto por las fechas de inicio y terminación del periodo académico.
- Capacidad de respuesta: Que hace referencia a situaciones que tienen que ver con la forma como responde la institución a los requerimientos del estudiante así: 16) Capacidad local para resolver problemas. 17) Capacidad

de los funcionarios para resolver problemas. 18) Dar tiempos específicos para resolver problemas. 19) Capacidad de los funcionarios para direccionar hacia quien puede resolver un problema determinado. 20) Claridad en la información entregada.

- Seguridad: Relacionado con todo lo que genera sensación de seguridad en el usuario así: 21) Labor de los funcionarios de vigilancia. 22) Existencia de cámaras de seguridad. 23) Existencia de señalización y rutas de evacuación en la edificación. 24) Existencia de enfermería. 25) Estado de la iluminación en aulas y pasillos.
- Comprensión empática: Hace referencia a la relación que se genera entre los funcionarios y los estudiantes como consecuencia del trato durante la prestación del servicio así: 26) Disposición de los funcionarios a escuchar y responder. 27) Vocabulario y tono de voz de los funcionarios. 28) Sistema de atención al estudiante. 29) Conocimiento del área de desempeño por parte de los funcionarios. 30) Trato de los funcionarios hacia los clientes.

En segunda instancia y teniendo como base las cinco categorías anteriormente descritas, una vez el estudiante ha recibido el servicio, y utilizando la esencia de las mismas preguntas para medir las expectativas, se procede a indagar sobre cómo percibió cada uno de esos elementos dándole también una valoración numérica y su correspondiente cualitativo así:

1 = Muy malo (a)

2 = Malo (a)

3 = Regular

4 = Bueno (a)

5 = Muy bueno (a)

La diferencia de resultados obtenidos en cada una de las preguntas y cada uno de los ítems entre la primera y segunda instancia marcan claramente dónde se debe mejorar y en que magnitud para llegar a responder adecuadamente a suplir las necesidades de los consumidores tal y cual ellos lo esperan.

Para conocer qué esperan los estudiantes del servicio educativo ofrecido por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) y cómo percibieron el servicio recibido, se elaboraron encuestas tanto de entrada como de salida con preguntas que buscan medir categorías tales como, Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, y Comprensión empática. Aplicados los instrumentos se encontró lo siguiente:

En cuanto a las expectativas, se obtiene en términos generales una valoración numérica de 4,6 sobre 5,0 lo que equivale a una valoración cualitativa cercana a Muy Importante. Una vez recibidos los servicios, la valoración numérica de los

estudiantes es de 3,8 sobre 5,0 equivalente a una valoración cualitativa de Importante. La brecha o GAP es de -0,8 que representa lo que se debe mejorar (Gráfico 1).

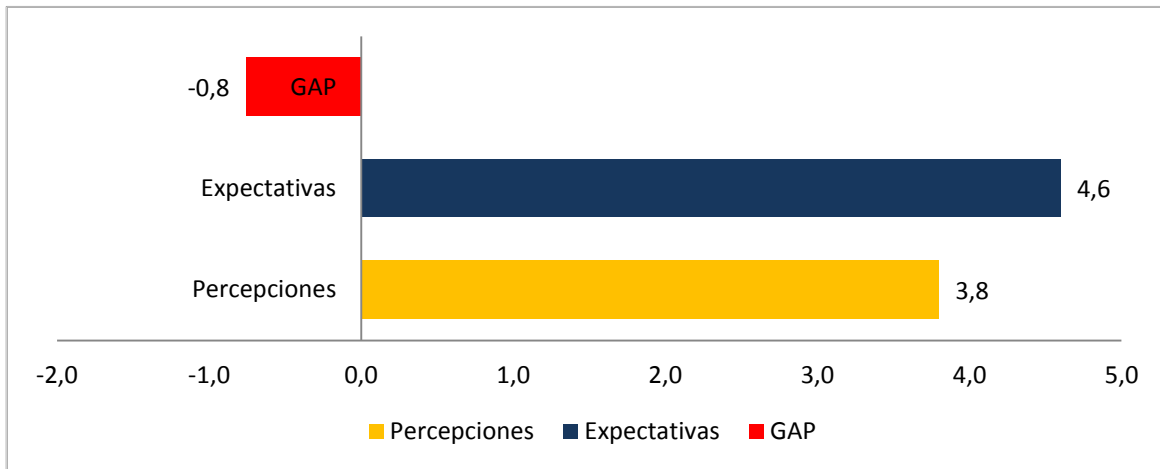


Gráfico 1. Valoración General de Expectativas y Percepciones.

Fuente: Elaborado por el autor.

En una primera desagregación se encuentran las expectativas y percepciones de cada uno de los 5 ítems que propone la metodología de estudio (Gráfico 2), el mayor GAP se encuentra en el ítem seguridad (-1,6) seguido del ítem elementos tangibles (-1,1), los demás ítems tienen unos GAP relativamente bajos (-0,2; -0,3; -0,4) (gráfico 2). La valoración de percepción más baja se encuentra en el ítem seguridad (2,9) frente a una valoración de expectativas de 4,5, los elementos que más inciden para obtener esta valoración tan baja se analizarán en una segunda desagregación.

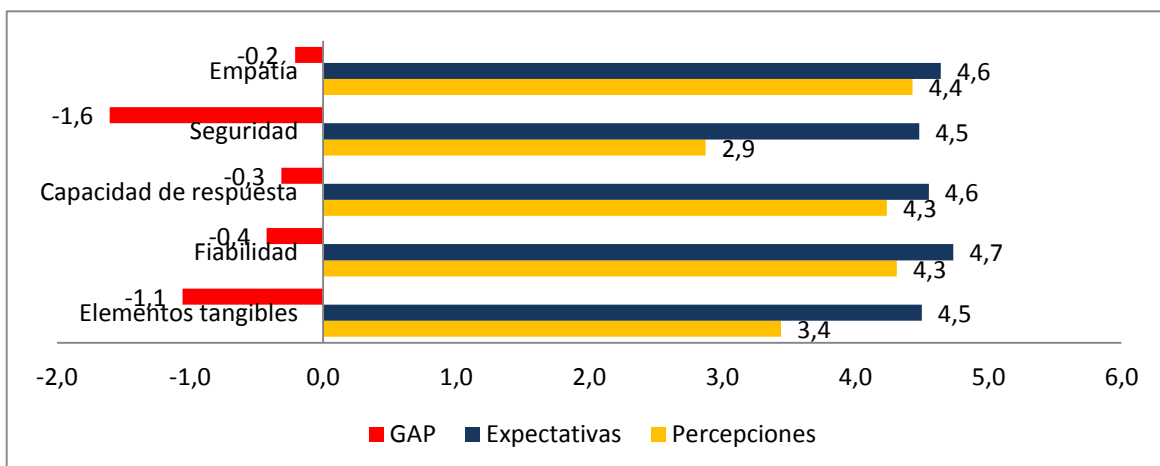


Gráfico 2. Valoración por ítems.

Fuente: Elaborado por el autor.

Una segunda desagregación permite observar los resultados individuales por ítem y el aporte de cada uno de los elementos a cada ítem (Gráfico 3). En cuanto al ítem elementos tangibles que tiene el segundo mayor GAP (-1,1), los elementos que tienen mayor incidencia en esa diferencia son, el estado de las instalaciones físicas con un GAP de -1,6 lo cual se puede justificar por el hecho de estar la edificación en proceso de remodelación y estar prestando el servicio en estas condiciones. Un segundo elemento lo componen los espacios deportivos y recreativos con un Gap de -1,6; el tercer elemento es la carencia de un centro de copiado y papelería con un Gap de -1,5; los elementos decoración interna de la universidad y el número de equipos de informática aportan un GAP relativamente alto (-1,3), seguido muy de cerca por los servicios de cafetería con un GAP -1,2. El elemento de menor GAP -0,2 es el equipo de consejeros, tutores y docentes de apoyo.

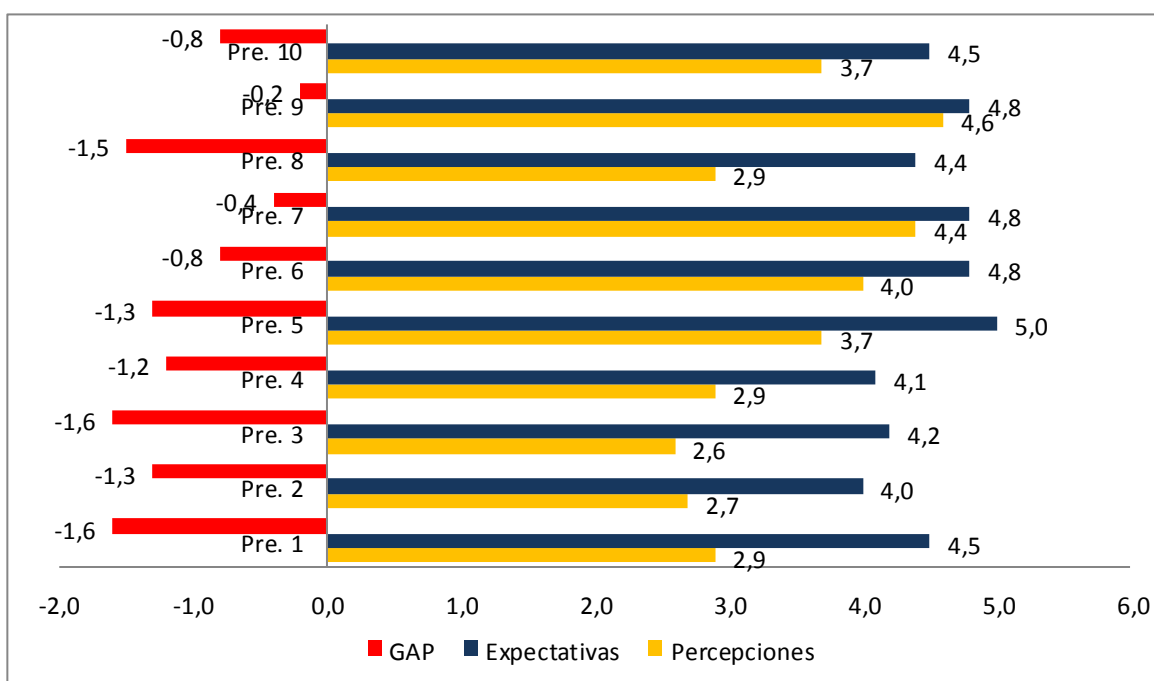


Gráfico 3. Valoración ítem Elementos Tangibles.

Fuente: Elaborado por el autor.

El ítem fiabilidad presenta un bajo GAP (-0,4) debido a que sus elementos constitutivos también presentan resultado bastante bajos (gráfico 4), el más significativo es el elemento inmediatez de respuesta por parte de los estudiantes el cuál tiene un GAP -0,7, los estudiantes llegan con unas expectativas valoradas en 4,8, es decir que para ellos es muy importante este elemento y en percepción lo valoran en 4,1 que equivale a bueno. El siguiente elemento es el tiempo estipulado y oportuno para que los funcionarios den respuesta a los requerimientos de los estudiantes que presenta un GAP -0,5; los estudiantes valoran este elemento en 4,8 lo que equivale a muy importante y la valoración de lo que perciben es de 4,3, apenas ligeramente por encima de bueno.

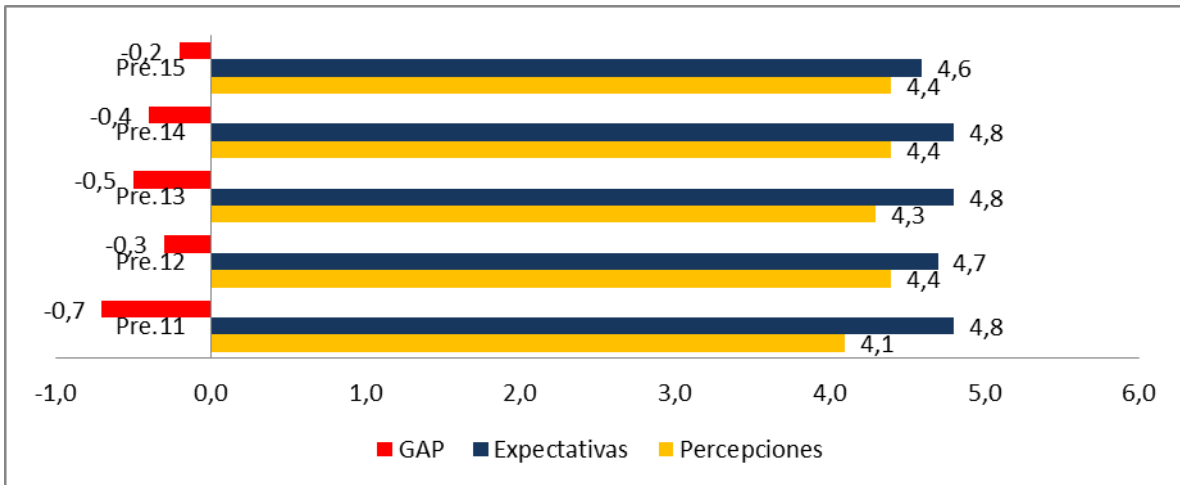


Gráfico 4. Valoración ítem Fiabilidad.

Fuente: Elaborado por el autor.

El ítem Capacidad de respuesta presenta un GAP -0,3 siendo el elemento solución directa por parte del CEAD de los inconvenientes presentados el que tiene el mayor GAP -0,6, le sigue el elemento claridad y facilidad para entender las respuestas dadas con un GAP -0,5. El elemento tiempo de respuesta presenta un GAP 0,0 (Gráfico 5).

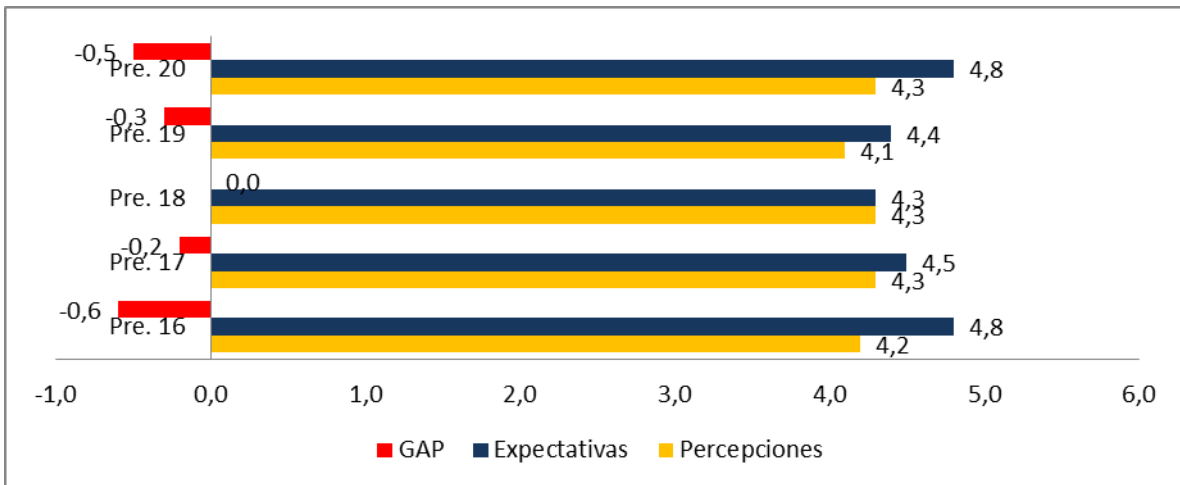


Gráfico 5. Valoración ítem Capacidad de Respuesta.

Fuente: Elaborado por el autor.

El ítem Seguridad es el que presenta un mayor GAP -1,6 producto del aporte de cada uno de los elementos que lo componen dentro de los cuáles el de mayor valor es el elemento enfermería con un GAP -2,5. Para los estudiantes es muy importante contar con una enfermería y la carencia de ella genera una percepción de inseguridad muy alta; le siguen los elementos cámaras de seguridad e iluminación con un GAP -1,7, luego el elemento señalización con un GAP -1,6 (Gráfico 6).

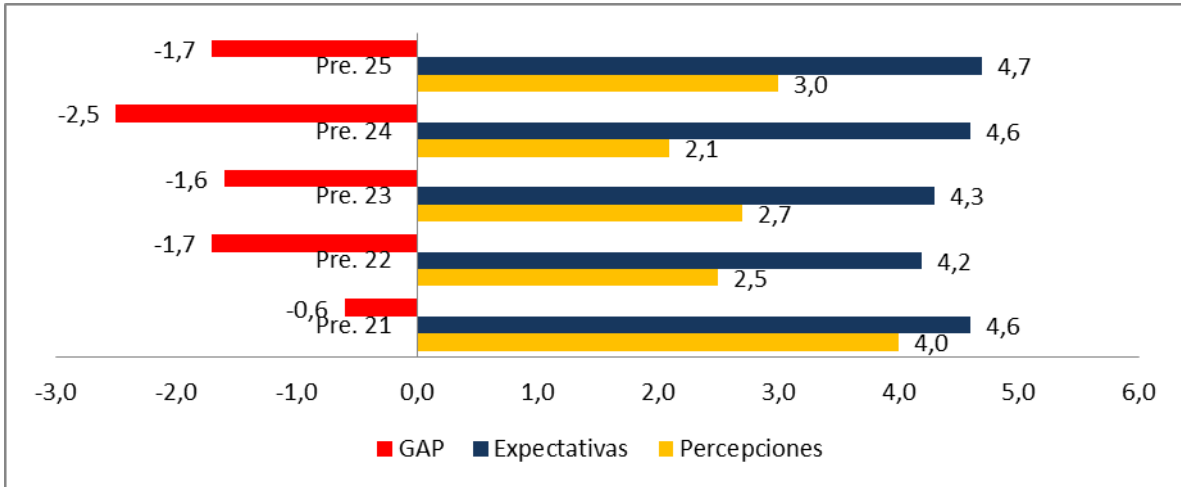


Gráfico 6. Valoración ítem seguridad.

Fuente: Elaborado por el autor.

El ítem Empatía presenta un GAP relativamente bajo (-0,2) siendo el elemento de mayor importancia la disposición a escuchar y responder por parte de los funcionarios a las solicitudes presentadas por los estudiantes, en este ítem también se encuentra un elemento con GAP 0,0 que corresponde al elemento atención individualizada que reciben los estudiantes cuando lo requieren (Gráfico 7).

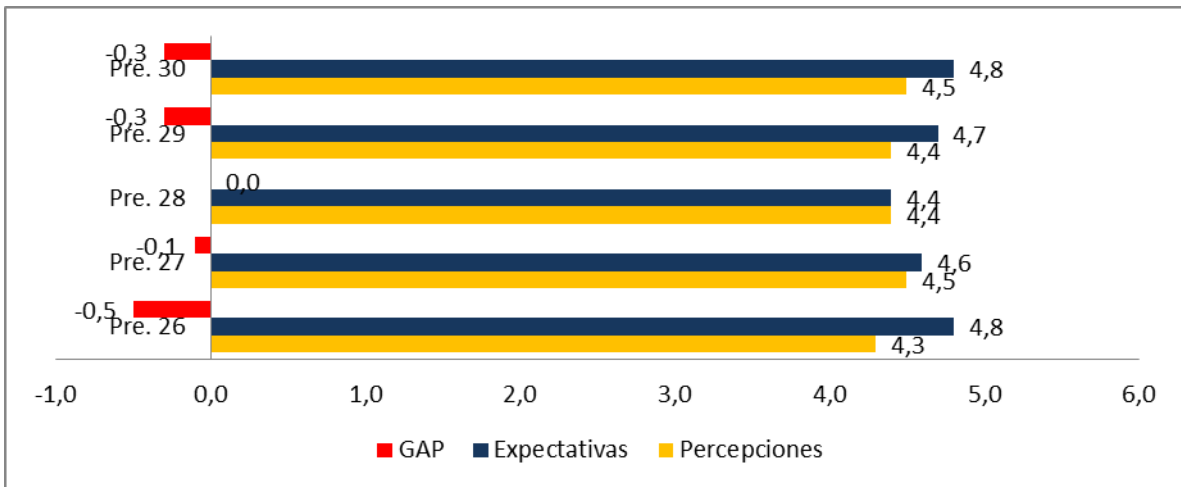


Gráfico 7. Valoración ítem Empatía.

Fuente: Elaborado por el autor.

CONCLUSIONES

Realizado el ejercicio de identificar las expectativas con las cuales ingresan los estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en el CEAD Simón Bolívar de la ciudad de Cartagena, y contrastadas estas expectativas con las percepciones que tuvieron una vez recibido el servicio educativo, se puede concluir lo siguiente:

- Los estudiantes que ingresan por primera vez a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) en el CEAD Simón Bolívar de la ciudad de Cartagena esperan recibir unos servicios educativos cuyos componentes en términos cualitativos consideran “Muy Importantes” con una valoración numérica de 4,6 sobre 5,0. Una vez recibidos los servicios, la percepción de lo recibido lo valoran cualitativamente como “Bueno” con una valoración numérica de 3,8 sobre 5,0, esto arroja una diferencia, brecha o GAP de -0,8 que puede considerarse a primera vista no muy preocupante, pero que es necesario analizar de manera desagregada para conocer en detalle dónde se ubican las oportunidades de mejora.
- De los cinco (5) ítems que componen el estudio (Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, y Empatía), se encuentran dos (2) en los cuales hay que tener especial cuidado dada la alta valoración del GAP, ellos son, en primer lugar el ítem seguridad con un GAP -1,6 y en segundo lugar el ítem Elementos tangibles con un GAP -1,1.
- La alta valoración del GAP en el ítem Seguridad se debe a que hay elementos que tienen una gran necesidad de mejora como el caso de la existencia de una enfermería que tiene la diferencia mas grande (GAP -2,5 gráfico 6) lo cuál es muy importante para las estudiantes pero no se cuenta con ella; le siguen la existencia de cámaras de seguridad y la iluminación lo cuál también esta valorada importante y muy importante para los estudiantes pero que los perciben como malo y regular respectivamente.
- En cuanto al ítem elementos tangibles que tiene la segunda diferencia mas grande (GAP -1,1), los elementos que requieren mas atención son, el estado de las instalaciones físicas y los espacios deportivos y recreativos que tienen un GAP -1,5, pero que seguramente se solucionará con la culminación del proceso de remodelación al cual esta siendo sometida la edificación de la universidad. El tercer elemento a mejorar es el de la decoración interna de la universidad y la cantidad de equipos de informática con que cuenta la universidad, elementos que presentan un GAP -1,3. La cafetería es otro elemento a mejorar ya que presenta un GAP -1,2.
- El ítem que cuenta con una menor diferencia (GAP -0,2) es el de Empatía lo que demuestra una muy buena relación entre los funcionarios y los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arapé, J. (1999) "Estrategia – Medición y Calidad Total"..

Berry, L.L., Parasuraman, A. y Zeithaml, V.A. (1988). El servicio y la calidad. Editorial Horizonte.

Brunner, Jose Joaquín. Los nuevos desafíos de la Universidad. Revista Electrónica de educación, Ciencia y Técnica, Universidad de Buenos Aires. 1999

Dávila, J.M. (2001). Análisis de los factores determinantes de la calidad del servicio y su repercusión en la satisfacción del cliente y en la lealtad al proveedor: Estudio empírico en los establecimientos hoteleros de Castilla y León. Tesis doctoral. Universidad de León.

López, M. C.; Serrano, A.; Sarabia, M. (2001) "Una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad del servicio". [en línea] empresa.unizar.es, 2002]

Ruiz-Olalla, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio", [en línea] 5campus.com, Control de Gestión <<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>> [citado 1 Noviembre 2002]

Vásquez R.; Díaz A. (2001) "El conocimiento de las expectativas de los clientes: Una pieza clave de la calidad de servicio en el Turismo." 2002]

Vásquez R.; Rodríguez I.; Díaz A. (2001) "Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: Desarrollo y validación de la escala CALSUPER. "[en línea] www.fade.es/faPag/webFade/infoempresa/, Economía

CURRICULO

Datos Personales

Nombre: Julio César Sánchez Sánchez

Residencia: Cartagena de Indas - Colombia

Correo: julio.sanchez@unad.edu.co

Teléfonos: Fijo 57-5-6665780 - Móvil 3145657252



FORMACIÓN PROFESIONAL

Magíster en Administración con énfasis en Estrategias y Políticas de Empresa
Universidad Autónoma de Bucaramanga – Instituto Tecnológico de Monterrey
México

Especialista en Teoría, Métodos y Técnicas de Investigación Social
Universidad de Cartagena

Economista
Universidad Tecnológica de Bolívar

Diplomado en Habilidades Docentes.
Universidad Tecnológica de Bolívar

Diplomado en Ambientes Virtuales de Aprendizaje.
Universidad Autónoma de Bucaramanga – Ministerio de Educación Nacional

Diplomado en Estrategias Pedagógicas Significativas para el Desarrollo y
Evaluación de Competencias. Fundación Universitaria Tecnológico
COMFENALCO

PERFIL PROFESIONAL

Amplia experiencia en el campo académico, fundamentalmente en las áreas de Economía, Negocios Internacionales, Gerencia, y Competitividad, manejo de conferencias sobre productividad, competitividad e internacionalización.

Trayectoria laboral en lo administrativo, mercadeo y manejo de personal, que hacen posible una adecuada fusión entre la teoría y la práctica administrativa y docente.

CONGRESOS Y SEMINARIOS

III Congreso Internacional de Evaluación de la calidad en la educación.
Universidad de Cartagena, Cartagena 1997.

IV Congreso Internacional de Evaluación de la calidad en la educación.
Universidad de Cartagena, Cartagena 1998.

Curso taller de Metodología y Gestión de la Investigación
Universidad de Cartagena, Cartagena 1999.

III Seminario de Capacitación para la Cátedra de Negocios Internacionales,
Ministerio de Comercio Exterior, Medellín 2001.

Seminario Taller sobre Enseñabilidad de las Disciplinas
Universidad de San Buenaventura, Cartagena 2002.

Seminario Internacional Realidad y Alcance de la Investigación Comercial de las
Américas. Universidad Tecnológica de Bolívar – 2004

III Congreso de Negocios Internacionales.
Universidad EAFIT, Medellín Abril de 2005

IV Congreso de Negocios Internacionales
Universidad EAFIT 2007

II Congreso de Negocios Internacionales
Universidad de la Sabana 2008

Formación para el Diseño de Currículos por Competencias y Tutorías en
Ambientes Virtuales de Aprendizaje
Universidad Tecnológica de Bolívar 2009