

Gestión de las organizaciones

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN ABIERTA Y A DISTANCIA JOSÉ ACEVEDO Y GÓMEZ - CEAD JAG

Edward Yecid Torres Nova¹

Recibido: 27 de abril de 2013 Aceptado: 12 de agosto de 2013

Resumen

Este estudio descriptivo tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en el primer período académico en el año 2012 en el CEAD JAG. Después de considerar una hipótesis sobre el índice global de servicio, se encuestaron a 622 estudiantes con un instrumento modelo SERVQUAL con 37 ítems de valoración cuantitativa ajustado a las condiciones particulares de la institución. Los resultados permitieron hallar que el índice de satisfacción global del servicio coincide con la predicción inicial. Lo anterior, se debe en buena medida a la valoración que se da a servicios personalizados que ofrece el Centro de Educación.

Palabras claves: percepción, modelo SERVQUAL, índice de satisfacción del servicio, CEAD José Acevedo y Gómez.

QUALITY OF SERVICE AT THE CENTER OF OPEN AND DISTANCE EDUCATION “JOSE ACEVEDO Y GOMEZ” – CEAD JAG

Abstract

This descriptive study is aimed at establishing the level of satisfaction of students of the first academic period in the year 2012 at the CEAD JAG. After considering a hypothesis on the global index of service, 622 students were surveyed with a model instrument named SERVQUAL, composed by 37 quantitative items, tailored to the particular conditions of the institution. The results allowed for establishing that the global index of service did not reach the initial prediction. This appreciation is mostly given due to services provided by the personalized services offered by the Centre for Education

Keywords: perception, SERVQUAL model, satisfaction rate of the service, CEAD José Acevedo y Gómez.

¹ Magister en Calidad y Gestión Integral, Docente Escuela de Ciencias Administrativas, CEAD José Acevedo y Gómez. Nelly Johana Toledo Galindo; Egresada de programa de Administración de Empresas UNAD

Introducción

Basados en datos obtenidos de Encuesta Nacional Estudiantil realizada por la Universidad en el período 2010-2 (Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2011), cuyos resultados indican que alrededor de un 20% de la población tiene algún grado de insatisfacción con el servicio recibido y en el informe de Peticiones Quejas y Reclamos del tercer trimestre del año 2011 (Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2012), donde se halló que el nivel de satisfacción del cliente en cuanto a los servicios prestados a través de este medio, no es tan favorable para la administración de la Universidad, ya que se alcanza alrededor de un 75% de satisfacción pese a los esfuerzos que desarrolla permanentemente la Organización.

Es por ello que se pretendió mediante este estudio, establecer el índice de satisfacción del cliente en el CEAD José Acevedo y Gómez perteneciente a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Se considera importante que la institución cuente con este tipo de investigaciones, ya que información primaria, servirá de insumo para que tomadores de decisiones diseñen e implementen acciones o estrategias que apunten a mejorar continuamente su gestión.

Mediante el Semillero de Investigación de la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables Económicas y de Negocios con apoyo de la Gerencia de Relaciones Interinstitucionales GRI y la Coordinación Académica del CEAD JAG, este Centro de Educación, ha venido desarrollado y presentando resultados de investigaciones sobre el servicio al cliente. Así por ejemplo, en el año 2009, se llevó a cabo el estudio descriptivo denominado *Calidad en los servicios académicos de apoyo e infraestructura brindados a los estudiantes del CEAD J.A.G.*, (Gaitán, Rodríguez, & Suarez, 2009) cuyo objetivo fue detectar, identificar y analizar las fortalezas y debilidades que afectan este CEAD.

Entre las principales conclusiones de ese estudio se pueden mencionar que el 30% de los encuestados en aquella fecha solicitaron mayor cantidad de aulas y que la mayoría de estudiantes no conocía la existencia de servicios como Bienestar Estudiantil, Coordinación Académica, Radio UNAD Virtual, biblioteca Virtual y buzón de sugerencias. De este estudio se puede inferir que para la fecha, la satisfacción en cuanto a peticiones quejas y reclamos alcanzaba un 90%. Este tipo de fallas, se han venido subsanando gracias a que la Administración y sus diferentes unidades se han interesado por mejorar continuamente su gestión estableciendo planes de mejoramiento, acciones correctivas y preventivas.

Por otro lado, para realizar la medición de la calidad de los servicios ofrecidos en la presente investigación, se utilizó el modelo desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Estos investigadores, propusieron un instrumento denominado SERVQUAL (*Service Quality*) para medir las expectativas así como las percepciones de los clientes en relación al servicio prestado; para ellos la calidad de servicio se mide como la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), es decir, P-E. Este modelo plantea una vinculación entre las deficiencias que los clientes perciben en la calidad del servicio y las deficiencias internas de la organización, ello implica que las deficiencias en la prestación del servicio pueden impedir que las percepciones de los clientes sean de alta calidad (Camisón, Sonia, & Tomas, 2007).

El modelo muestra cómo surge la calidad del servicio; el cliente compara el servicio esperado con el servicio recibido. Los factores claves que determinan el servicio esperado (las expectativas) son la comunicación boca-oído, las necesidades personales, la experiencia pasada y las comunicaciones externas realizadas por el proveedor del servicio (Pamies, 2004).

Para el presente estudio se eligió el usar la escala de percepciones de SERVQUAL ya que es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala (Duque, 2005). Se indica que esto se puede observar a través de búsquedas en varios repositorios de revistas científicas en línea. Así mismo, la fiabilidad y validez ya ha sido comprobada por diversos investigadores y son considerados instrumentos de medida válidos en diversos contextos (Camisón, Sonia, & Tomas, 2007). Igual este modelo ya ha sido usado específicamente en otras universidades.

Por otro lado, existe otro modelo SERVPERF realmente usa las mismas afirmaciones para

valorar en una escala Likert, es decir, SERVPERF emplea 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño extraída directamente del modelo SERVQUAL. Reduce por tanto a la mitad las mediciones con respecto a SERVQUAL y lo convierte en un instrumento más manejable y menos costoso, de utilizar, además, supera las limitaciones que surgen de la utilización de expectativas para medir la calidad percibida. (Camisón, Sonia, & Tomas, 2007).

En la encuesta SERVQUAL, se configura una escala de medición de la calidad percibida en el servicio formada a partir de cinco dimensiones. En estas dimensiones, el encuestado debe valorar mediante una escala de tipo Likert veintidós aspectos originales:

Dimensión	Aspecto valorado	Puntaje Expectativa	Puntaje Percepción	Reparto de puntos
Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipamiento de aspecto moderno 2. Instalaciones físicas visiblemente atractivas 3. Apariencia pulcra de los colaboradores 4. Elementos tangibles atractivos 	Escala Likert	Escala Likert	
Fiabilidad: Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable	<ol style="list-style-type: none"> 5. Cumplimiento de las promesas 6. Interés por la resolución de problemas 7. Realizar el servicio a la primera 8. Concluir en el plazo prometido 9. No cometer errores 			
Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido	<ol style="list-style-type: none"> 10. Colaboradores comunicativos 11. Colaboradores rápidos 12. Colaboradores dispuestos a ayudar 13. Colaboradores que responden 			
Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente	<ol style="list-style-type: none"> 14. Colaboradores que transmiten confianza 15. Clientes seguros con su proveedor 16. Colaboradores amables 17. Colaboradores bien formados 			
Empatía: Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes	<ol style="list-style-type: none"> 18. Atención individualizada al cliente 19. Horario conveniente 20. Atención personalizada de los colaboradores 21. Preocupación por los intereses de los clientes 22. Comprensión de las necesidades de los clientes 			

Adaptada de Camisón, Sonia, & Tomas, (2007: 920)

Es importante mencionar que cuando la Dirección de una empresa no conoce las expectativas de sus clientes, puede iniciar una cadena de decisiones desacertadas que dan como resultado en los clientes, una percepción baja en la calidad del servicio. En consecuencia, la organización encontrará niveles no deseados de eficiencia y efectividad en su propia gestión.

Teniendo en cuenta que uno de los objetivos de calidad adoptado por la Universidad es «Consolidar herramientas de seguimiento y evaluación de la actividad institucional, que permitan la recopilación de la información requerida para la toma de decisiones que garanticen el aseguramiento de la calidad y la satisfacción de los actores académicos de la UNAD», (Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2012) la oficina de Investigación de Mercados y Crédito Educativo de la Gerencia de Relaciones Interinstitucionales GRI apoyó el desarrollo de la presente investigación.

En síntesis, la aspiración de los investigadores, es determinar de manera metódica el nivel de satisfacción que perciben los estudiantes en el CEAD JAG de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, para posteriormente presentar a actores involucrados una gama de sugerencias, recomendaciones y oportunidades de mejora que se deriven de los resultados conseguidos.

Metodología

Se desarrolló de una investigación de corte cuantitativo o confirmatorio, no experimental. La investigación se ocupó de una realidad de hecho y su característica esencial fue la de presentar una interpretación que se apoyara en conclusiones tomadas sistemáticamente, mediante encuestas aplicadas.

El diseño de la investigación es de tipo transversal y el muestreo utilizado fue el Muestreo Aleatorio Simple.

- Población universo: 14.111 estudiantes matriculados en el CEAD José Acevedo y Gómez para el período 2012-1
- Nivel de confianza: 96%
- Margen de error: 3,8%
- Tamaño de la muestra: 622 estudiantes encuestados

Para el presente estudio, se usó el modelo SERVQUAL adaptado al contexto estudiado, pero conservándose la idea central de esta metodología. Solamente se evalúan las percepciones y no las expectativas, estas últimas se asumen que son la calificación más alta para cada aspecto, es decir cinco (5). Así pues, se utilizó el modelo SERVQUAL con ajustes que se consideraron necesarios para aplicar a los clientes del CEAD JAG. A los veintidós aspectos originales se les adicionaron siete aspectos que se diseñaron al analizar la información obtenida de fuentes como: el sondeo entre algunos estudiantes y académicos, antecedentes expresados a través de Peticiones, Quejas y Reclamos e investigaciones anteriores.

Sobre las adaptaciones se dice que, numerosos estudios empíricos basados en la aplicación de la escala SERVQUAL han demostrado su consistencia, respondiendo al deseo de sus creadores de convertirse en un instrumento de medida de la distancia entre las expectativas y la percepción de la calidad aplicable sin ajustes a cualquier actividad. Sin embargo, este instrumento ha sido cuestionado por otros trabajos que señalan la necesidad de ajustes específicos para la aplicación en cada industria. (Camisón, Sonia, & Tomas, 2007). Mientras tanto, en el ámbito de la educación, muchos autores han intentado mejorar o adaptar el modelo para evaluar las expectativas y las percepciones de los clientes (estudiantes) que reciben los servicios que son evaluados mediante distintas dimensiones (Vergara & Quesada, 2011). Por lo anteriormente dicho se adaptó y eligió el modelo descrito.

Así a la conclusión, aplicar un cuestionario de 30 afirmaciones a través de las cuales se midió la percepción de cada variable que considera el modelo SERVQUAL: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía más siete aspectos agregados sobre aspectos globales del servicio, los cuales fueron derivados del resultado de un sondeo aplicado a Estudiantes, Docentes y Administrativos sobre los «servicios críticos» en el CEAD JAG.

En el modelo original de SERVQUAL, se usa una escala Likert de 1 a 7, sin embargo, para el estudio se utilizó la escala de Likert de 1 a 5 dado su conocimiento generalizado y de más familiaridad en el contexto estudiantil. Esta escala, tiene 5 opciones de respuesta: 5=Totalmente de acuerdo; 4=De acuerdo; 3=Ni de acuerdo Ni en desacuerdo; 2=En desacuerdo, y 1=Totalmente en desacuerdo.

La recolección de los datos tuvo lugar entre el 4 y 19 de mayo de 2012, durante el desarrollo de tutorías presenciales, en el Centro de Cómputo del CEAD y mediante el mismo cuestionario en versión virtual, publicando el enlace a través de la página del Centro - CEAD José Acevedo y Gómez. Así las cosas, se recopilaron 193 encuestas físicas y 429 en línea.

Discusión y resultados

De acuerdo con los datos recopilados la Escuela con mayor participación fue la Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, ECACEN con el 45% de encuestados, seguida por la Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingenierías ECBTI y la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades ECSAH con el 19% cada una, la Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente ECAPMA con el 4% y **La Escuela de Ciencias de la Educación ECEDU** con el 1%. El 12% de los encuestados afirmó que no sabe a qué Escuela pertenece.

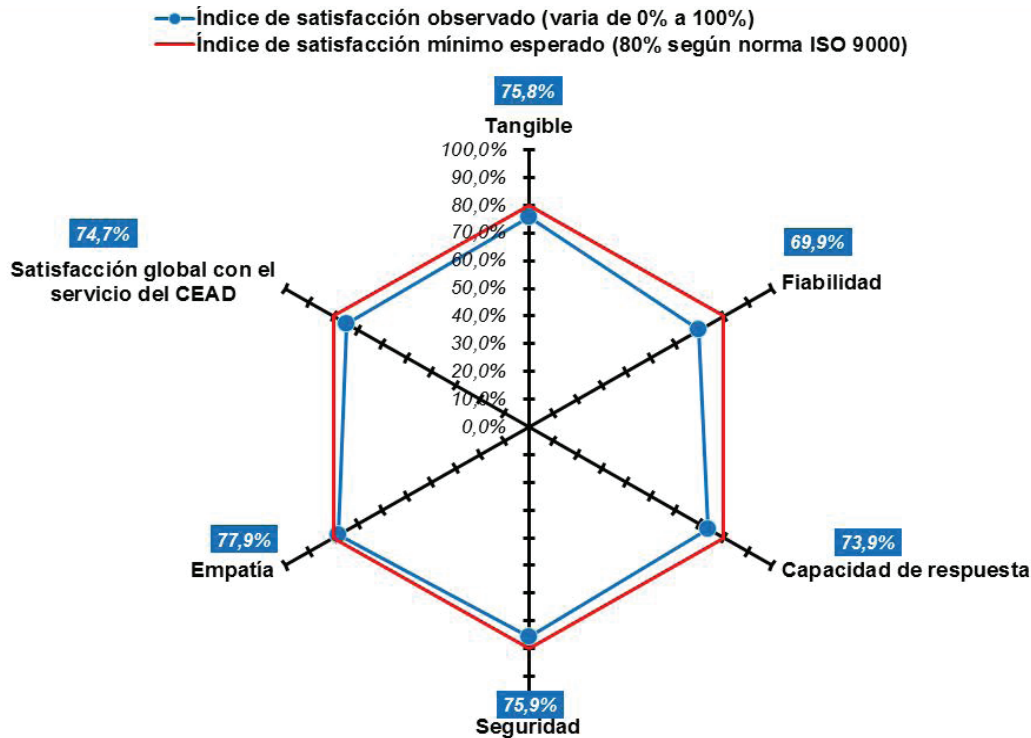
Se efectuó el análisis descriptivo de los datos obtenidos para cada una de las dimensiones evaluadas, haciendo uso de medidas de tendencia central como la media aritmética y la desviación estándar. La interpretación de resultados se realizó con base en la interpretación de Serna sobre la norma ISO 9000, para quien la calificación mínima esperada de satisfacción es de «4», nota que representa el 80% de la escala empleada, la cual fue una escala de 5 puntos. De 4 hacia abajo, se puede decir que la organización debería establecer planes de mejoramiento, especialmente en aquellos aspectos específicos que se orientan a través de este estudio y que podrían estar generando algunos cuellos de botella en el servicio. La interpretación de resultados se realizó con base en la siguiente tabla:

Interpretación de Serna Norma ISO: 9000

Calificación promedio final obtenida	Interpretación según norma ISO:9000
5	Percepción muy favorable hacia la calidad del servicio
4,5	Percepción favorable hacia la calidad del servicio
4	Percepción aceptable hacia la calidad del servicio
3,5	Percepción regular hacia la calidad del servicio
3	Percepción negativa hacia la calidad del servicio
2,5 o menos	Percepción muy negativa hacia la calidad del servicio

Fuente: Serna (2001)

Índices de satisfacción



Fuente: Autores del proyecto

En la anterior gráfica se muestra el resumen general que indica la percepción del cliente, que para el caso son estudiantes. Es importante aclarar que según interpretación de Serna Gómez (2001) sobre la norma ISO 9001, la calificación mínima esperada de satisfacción es de «4», nota que representa el 80% de la escala empleada. De 4 hacia abajo, se puede decir que la organización debe establecer planes de mejoramiento o acciones correctivas principalmente en algunos puntos específicos eventualmente podrían estar generando algunos cuellos de botella en el servicio.

Ahora bien, la percepción de la calidad del servicio por parte del estudiante es de gran interés para las instituciones de educación superior, porque en la actualidad existen más universidades tanto públicas como privadas que compiten por estar certificadas con las Normas ISO 9000 y ofrecer el mejor servicio de educación pero no saben que es lo que piensan los usuarios al respecto. (Sánchez & Reyes, 2011). Así las cosas,

toda institución educativa universitaria debe preocuparse tanto por conocer las expectativas del cliente como por hacer mediciones periódicas de las mismas a fin de gestionar las mejoras a que haya lugar y así para poder seguir compitiendo en un mercado cada vez más exigente. (Sánchez & Reyes, 2011), ello indicaría de alguna manera que las expectativas de los estudiantes y en general de clientes son exigentes al igual que la propia escala de medición.

La Norma NTCGP 1000:2009 que es una adaptación de ISO 9001, para la Gestión Pública en Colombia y que le aplica a la Institución objeto de estudio, indica que «El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos» (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación), por ende es importante revisar de manera sistemática la percepción de los clientes.

A continuación se mencionarán únicamente los aspectos que obtuvieron el mayor y el menor resultado en cada una de las dimensiones evaluadas:

Aspectos tangibles: las afirmaciones relacionadas con la presentación del personal académico y administrativo, fueron las más altas, donde alrededor de un 84% del público evaluado dieron calificaciones de 4 y 5, es decir, dijeron estar «acuerdo» y «totalmente de acuerdo» con la calidad del aspecto evaluado. La calificación promedio final obtenida, evidencia a nivel cuantitativo la percepción favorable que existe entre el público evaluado respecto al tema de presentación personal de los funcionarios del CEAD.

El tema que más baja percepción alcanzó fue el relacionado con la suficiencia de áreas de atención al usuario, donde solo el 44% estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo en que las áreas de atención al usuario son suficientes, alcanzando una media de 3.2. No obstante, es evidente el interés de la Dirección por optimizar este aspecto incluso se habilitó un nuevo espacio para atención al usuario posterior a la aplicación del instrumento.

Aspectos tangibles: se identificó que el tema en el cual los encuestados tuvieron mayor nivel de valoración, fue en lo que se refiere a la presentación personal de los funcionarios del CEAD, con el Coeficiente de Variación fue el más bajo de todos los obtenidos. Por otra parte, los dos temas en los cuales hubo un mayor grado de heterogeneidad en la valoración por parte de los encuestados fue en lo que se refiere a «la suficiencia de áreas de atención al usuario» y «materiales didácticos» (guías y módulos) ya que para estos se crearon afirmaciones que derivaron del resultado del sondeo desarrollado previamente sobre los «servicios críticos», lo cual indica que este aspecto es de importancia para estudiantes.

Aspectos de fiabilidad: el resultado obtenido en el estudio, indica que la percepción de los estudiantes hacia el servicio prestado por personal que atiende en ventanillas y hacia la agilidad del procedimiento de matrícula, sería plausible trabajar en este aspecto para que sea aun más favorable, ya que el 50% de los encuestados afirman estar de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) con la calidad de este servicio, por ende, el promedio de valoración que fue de 3,3 las cual se aleja significativamente de la mínima esperada. Por su parte, la desviación estándar es la más alta en esta dimensión, esto indica un alto nivel de heterogeneidad en las respuestas.

Con respecto a la eficacia y oportunidad del servicio prestado por los funcionarios de Atención al Usuario, el 24% del público objetivo calificó 1 y 2, es decir que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con este aspecto evaluado. La media obtenida de 3.4, indica que existe una percepción aceptable por parte de los estudiantes del CEAD JAG hacia este servicio.

Al evaluar los distintos Coeficientes de Variación calculados para la dimensión Fiabilidad, se observó que los estudiantes encuestados coincidieron al opinar sobre el cumplimiento de tutorías y laboratorios, en efecto, el Coeficiente de Variación es el más bajo para esta dimensión, mientras que los aspectos que tuvieron los Coeficiente de Variación más elevados fueron «eficiencia de Registro y Control» y «agilidad en el procedimiento de legalización de matrícula», es decir que para estos ítems, se registró un alto grado de heterogeneidad entre los encuestados.

Capacidad de respuesta: la afirmación relacionada con la rapidez de los trámites realizados en las ventanillas de Registro y Control del CEAD, evidencia una percepción aceptable por parte de los estudiantes, registrándose un promedio de valoración para este ítem de 3.2, ya que un 47% de ellos estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad de este

servicio. Se refleja bastante dispersión entre las respuestas ya que la desviación estándar es la más elevada dentro de esta dimensión.

Se evidenció a través de los respectivos coeficientes de variación calculados, que los estudiantes encuestados tuvieron un mayor nivel de acuerdo con respecto al tema que tiene que ver con la disposición de ayuda por parte de coordinadores y tutores, pues con un 26% fueron los Coeficiente de Variación más bajos para esta dimensión. Por su parte el aspecto en el cual no hubo un nivel de acuerdo en las respuestas fue el relacionado con la rapidez de trámites realizados en las ventanillas de atención el CEAD, con un Coeficiente de Variación de 37%, siendo el más alto para esta dimensión.

Seguridad: en lo referente a la amabilidad por parte de los funcionarios de atención en ventanillas, el 62% de los encuestados respondieron entre 4 y 5, lo que significa que están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad de ese servicio, mientras que alrededor del 20% refleja estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el ítem evaluado. La media alcanzada de 3.6 lo cual indica una percepción aceptable de los encuestados hacia la amabilidad de los funcionarios.

Al evaluar los distintos coeficientes de variación calculados para esa dimensión, se encuentra que el tema en el cual los encuestados tuvieron un mayor nivel de acuerdo en la forma como lo evaluaron, fue en el relacionado con los conocimientos por parte de tutores para resolver inquietudes académicas, siendo el Coeficiente de Variación más bajo para la dimensión seguridad.

Por su parte, los dos temas con mayor Coeficiente de Variación fueron los relacionados con los conocimientos de funcionarios de dedicados a la atención al cliente para responder a inquietudes de orden administrativo y tramites,

lo que significa que no hubo un nivel suficiente de acuerdo entre los encuestados al momento de dar su opinión sobre el tema. Convendría capacitar continuamente al personal que atiende en ventanillas y a personal que atiende a usuarios de primera vez, ya que en cualquier organización este tipo de trabajador debería transmitir confianza, seguridad en sus conceptos y un buen nivel de amabilidad.

Empatía: los ítems que obtuvieron la mayor calificación por parte de los encuestados fueron los relacionados con los tutores. A la afirmación «los tutores le ofrecen una atención personalizada», alrededor del 79% de los estudiantes dijeron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio, alcanzando la nota mínima esperada de 4, es decir que la percepción sobre la atención por parte de tutores es aceptable entre los encuestados.

En lo referente al interés mostrado por parte de tutores para solucionar inquietudes académicas, las calificaciones alcanzan un promedio de 4, es decir que la percepción hacia este aspecto evaluado es aceptable. La desviación estándar es la más baja para esta dimensión, reflejando un buen nivel de acuerdo entre las respuestas dadas por los encuestados.

El tema con la calificación más baja para esta dimensión fue el que tiene que ver con el ofrecimiento de una atención personalizada por parte del personal administrativo, donde el 65% dieron calificaciones de 4 y 5, mientras que el 23% tuvieron una posición neutral frente al tema. La media obtenida es de 3.7 lo que refleja una percepción regular hacia la calidad del servicio evaluado.

Los coeficientes de variación calculados para la dimensión «empatía» indican que los temas en los cuales hubo un mayor nivel de acuerdo entre los estudiantes encuestados, fueron los relacionados con la atención por parte de tutores, con

Coefficiente de Variación de 24% cada uno. De otro lado, el tema con mayor Coeficiente de Variación fue el que tiene que ver con los horarios de atención del CEAD, es decir que hubo un alto grado de heterogeneidad en las respuestas de los encuestados.

Finalmente, se deduce que el índice de satisfacción global obtenido fue del 75%, en el primer periodo académico en 2012, dato que permite indicar que cada una de las dimensiones evaluadas presenta índices de satisfacción que se encuentran entre un 70% y 80%, lo cual indicaría que existe un nivel de satisfacción que se ubica entre regular y aceptable en la escala de Serna. En un ejercicio similar desarrollado en la Universidad Autónoma de Baja California, se concluye que la percepción de la calidad del servicio de los estudiantes obtuvo una media de 3.13 (Sánchez & Reyes, 2011), lo cual significa que el estudiante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la percepción general de la calidad de dicho servicio, es decir alrededor de 63%.

No obstante lo anterior, es muy evidente los esfuerzos que ejecuta continuamente la institución no solamente en el ámbito de la sede bogotana sino en todas sus sedes. El compromiso expreso esta dado en el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución y por consiguiente al mejoramiento continuo. Así las cosas, no es tan importante preocuparse por los niveles no alcanzados en el pasado sino por los desafíos que se configuran para el futuro.

Conclusiones

Se desarrolló un ejercicio de investigación y análisis de la percepción de la calidad del servicio que tuvieron los estudiantes el primer periodo académico en 2012, mediante en ejercicio investigativo académico, desarrollado por un Docente y un graduando que conforman un Semillero de Investigación y de acuerdo a un instructivo interno (I-GI-GRI-002-001 de 001-19-08-2011),

apoyado por la oficina de Gerencia de Relaciones Interinstitucionales y por la Coordinación Académica del CEAD JAG.

Los resultados del estudio, permitieron concluir que el índice de satisfacción global del servicio en el CEAD José Acevedo y Gómez se encuentra entre un 70% y 80%. Este hallazgo permite inducir que es necesario pensar en la implementación de mecanismos, acciones o estrategias que contribuyan a mejorar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio. Los principales servicios que deberían implementar aún más acciones de mejora son los servicios administrativos que se prestan en ventanillas, atención inicial a usuarios y mejorar los materiales didácticos y académicos que se les facilitan a estudiantes.

Al respecto, Zeithaml y Berry mencionan los factores o brechas causantes de esas deficiencias que conllevan a bajos niveles de calidad de servicio percibidos por los clientes, y que es preciso retomar en este punto para realizar algunas sugerencias, con el fin de buscar mecanismos de mejora en los servicios que lo requieren. En otras palabras, las causas de la insatisfacción del cliente más comunes en las que se debe trabajar son:

1. **No saber lo que el cliente espera:** No saber lo que el cliente espera: Es necesario conocer las expectativas de los clientes y revisar sus solicitudes para tomar acciones preventivas y correctivas de forma permanente. Se sugiere desarrollar estudios específicos sobre las expectativas de los Estudiantes e incluso de Personal Académico y Administrativo. Así mismo, se propone seguir realizando un monitoreo permanente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF recibidas y divulgar los principales resultados periódicamente a los diferentes Grupos de Interés. Toda acción o estudio para tratar determinar

lo que el cliente espera, sería beneficioso para crear estrategias y acciones convenientes para la Institución.

2. **No seleccionar el diseño ni los estándares de servicio correctos:** Sería importante estudiar si el tiempo estipulado para dar respuesta por parte del Sistema de Atención al Usuario SAU puede ser aun mejor y si se tienen personas suficientes para realizar esta labor. Esto en aras de tomar acciones preventivas que conlleven a brindar respuesta a los clientes en el menor tiempo posible.
3. **No entregar el servicio con los estándares diseñados:** Esta situación se puede dar por factores como: falta de entrenamiento al personal, exceso de trabajo, información contradictoria o falta de motivación y reconocimiento al personal que presta el servicio. Es recomendable fortalecer la capacitación a personal que atienden en estas áreas. Sería muy útil revisar este tema especialmente con las áreas de atención en ventanillas y atención usuarios esencialmente en épocas de congestión y o matrículas. Podría ser útil establecer planes de contingencia para evitar filas y demoras en la atención de estudiantes.
4. **No igualar el desempeño a las promesas:** Esta brecha indica que hay que prometer aquello que se le pueda cumplir al cliente: Por ejemplo, si se le dice al cliente que una de las ventajas de la universidad es que puede realizar con facilidad los trámites en horas no laborales, es necesario buscar los mecanismos para cumplir con esto sobre todo en épocas de matrículas o en las que se concentra mayor cantidad de usuarios.
5. **Brecha del cliente:** Se da cuando el cliente no percibe certeramente la calidad real del servicio que se le presta: Para solucionar

esta brecha es necesario revisar todas las anteriores y que exista una mayor interacción entre las directivas y las áreas operativas que son quienes tratan a diario con el cliente y conocen sus requerimientos de forma directa y constante.

El análisis descriptivo de los datos permitió concluir que se cumplió con la hipótesis planteada «el índice de satisfacción global de los clientes del CEAD José Acevedo y Gómez, no supera el 85%». Lo que da lugar a ser autocríticos de la propia gestión y diseñar, implementar o fortalecer estrategias que apunten hacia la mejora en la prestación del servicio.

El semillero de investigación del Grupo Fénix, socializó el trabajo en el mes de septiembre de 2012, a representantes de las diferentes dependencias CEAD José Acevedo y Gómez. El equipo investigador presentó los resultados y las principales recomendaciones procurando oxigenar la orientación a las diferentes dependencias para estas tomen decisiones que correspondan si así se consideran. El informe completo se entregó a la Dirección del CEAD, a la Coordinación Académica del CEAD JAG y a la oficina que permanentemente estuvo acompañando el desarrollo del trabajo, la Gerencia de Relaciones Interinstitucionales GRI.

Recomendaciones

Es recomendable fortalecer la cultura del servicio o atención al cliente, especialmente para usuarios de primera vez en las diferentes dependencias. Favorecería oxigenar los esfuerzos para compartir y brindar la misma información en las diferentes dependencias, niveles y medios siempre de manera cuidadosa, oportuna y siempre estandarizada. A este respecto, conviene hacer más esfuerzos continuos en capacitación del personal que brinda información sobre trámites administrativos.

Recomendable desarrollar acciones continuas para acompañar a estudiantes nuevos, ya que en la metodología de educación a distancia en ambientes virtuales es necesario asegurarse que verdaderamente los estudiantes entienden la metodología de este tipo de educación y se toman acciones preventivas a fin de reducir la deserción estudiantil. Es aconsejable seguir avanzado en desarrollos que permitan lograr que la plataforma virtual se haga cada vez más amigable en todos sus aspectos.

Sería beneficioso avanzar aún más en temas de Bienestar Institucional, esto tendría un efecto positivo en el mejoramiento de la calidad de vida laboral de cada funcionario y a su vez, esto tendría impactos positivos en la atención al cliente. Investigaciones y avances que se hagan siempre serán bienvenidos a fin de generar acciones de mejoras preventivas y correctivas a que haya lugar.

La comunidad estudiantil sugiere que en los cursos virtuales se incluyan más tutorías a través de videos o explicaciones paso a paso en aquellos temas que así lo requieran y que sirvan como complemento a materiales académicos que se tengan como guía. La comunicación oportuna y eficiente siempre debe ser una constante y una buena práctica que se tenga con la comunidad estudiantil.

Mediante trabajo de redes especializadas, es conveniente desarrollar y ejecutar una estrategia integral, creativa, eficiente, flexible y continua, acorde con el modelo Unadista, para evaluar, actualizar, cambiar o descartar el material académico y didáctico no vigente, ya que este aspecto, es de vital importancia para el Estudiante, tal como quedó indicado en el sondeo e investigación hecha.

Es pertinente apoyar la labor trascendente que cumplen los funcionarios que brindan atención en ventanillas, se sugiere realizar observaciones

y análisis objetivos a los procesos que desarrolla estas áreas, con el fin de promover acciones que permitan descentralizar o virtualizar algunos servicios que se prestan y así descongestionar y optimizar los servicios para los estudiantes en esencialmente en épocas de matrículas.

Se debería reforzar aún más sus gestiones y esfuerzos en cuanto al mejoramiento de infraestructuras, los espacios académicos, áreas de estudio y biblioteca, deberían permanecer disponibles para la población académica en los horarios aptos por los estudiantes de la Universidad.

Cabe apuntar que al terminar el trabajo se presentaron mejoras en la forma de prestar el servicio en el CEAD, por ejemplo se dispuso una nueva Oficina de Atención al Usuario, que complementa los servicios prestados por la Consejería Académica, se implementaron opciones para hacer más trámites virtuales, la infraestructura y equipamiento del CEAD JAG ha venido siendo adecuadas, se han implementado desarrollos en la Plataforma Virtual y se avanza hacia la innovación en lo curricular y en Ambientes Virtuales de Aprendizaje.

Referencias

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.

Camisón, C., Sonia, C., & Tomas, G. (2007). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Pearson Educación S.A.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Universidad Nacional de Colombia.

Gaitán, M., Rodríguez, O., & Suarez, N. (2009). Calidad en los servicios académicos de apoyo e infraestructura brindados a los estudiantes del CEAD JAG. *Trabajo de Grado para optar por el título de Administrador de Empresas*. Bogotá D.C., Colombia.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (s.f.). Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública: NTCGP 1000:2009. 2009.

José Carlos Pascual. (s.f.). *Asociación Española para la Calidad*. Recuperado el 10 de Febrero de 2012, de <http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/doc>

Pamies, D. S. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial.

Sánchez, O., & Reyes, M. (2011). Percepción multinivel de la calidad del servicio educativo universitario. *Global conference on bussines and finance proceeding, volume 6, No. 2*, 917 a 926.

Serna, H. (2001). Cómo medir la satisfacción de clientes: Teoría, estrategias y metodología. *Monografías de Administración*, 58, 25.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (12 de abril de 2011). *Informe Resultados Segunda Encuesta Nacional sobre Calidad en el Servicio*. Recuperado el 05 de 05 de 2012, de <http://calidad.unad.edu.co/documentos/sgc/info>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2012). *Información estadística sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones registradas y gestionadas en el aplicativo del Sistema de Atención al Usuario durante el primero y segundo semestre de 2011*. Bogotá D.C.: UNAD.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (23 de marzo de 2012). Instructivo de Investigación de Mercados: I-GI-GRI-002-001 de 001-19-08-2011. Bogotá D.C.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (2012 de 09 de 2012). www.unad.edu.co. Recuperado el 05 de 10 de 2012, de http://calidad.unad.edu.co/index.php?option=com_content&view=article&id=33&Itemid=29

Vergara, J. C., & Quesada, M. 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).