



CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS A PARTIR DE EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE ESTUDIANTES

JULIO CESAR SANCHEZ SANCHEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

Cartagena de Indias, Colombia

2017



CONCEPTUALIZACIÓN SOBRE CALIDAD

“Conjunto de propiedades y de características de un producto o servicio, que le confieren aptitud para satisfacer unas necesidades explícitas o implícitas (ISO).”

- ✓ Es la respuesta a como responde un bien o servicio a unas características y unos estándares predeterminados en función de su **desempeño y diseño** (Hershauer y Ruch 1985)
- ✓ Es el nivel de conformidad de un **consumidor** frente la satisfacción de sus necesidades con un bien o servicio adquirido, es una percepción individual (Ortega 1983).





DESCRIPCION DEL PROBLEMA

“La educación presenta grandes deficiencias incongruentes con el aumento de las inversiones” (Cano Gracia; 1998), y aparecen cuestionamientos respecto de la calidad de los servicios educativos ofrecidos por las diferentes instituciones: “En el presente la preocupación central ya no es únicamente cuántos y en qué proporción asisten los estudiantes, sino quienes aprenden en las universidades, qué aprenden y en qué condiciones” (Toranzos; 1996).

OBJETIVO GENERAL

Analizar las [expectativas y percepciones](#) de los aprehendientes de la ECACEN del CCAV Cartagena, sobre los servicios educativos ofrecidos por la UNAD mediante la realización de encuestas al inicio y finalización de cada periodo académico, que permitan realizar los ajustes institucionales requeridos.








OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los factores que inciden en la prestación de los servicios educativos en el CCAV Cartagena de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD
- Identificar que esperan recibir los aprehendientes de la escuela ECACEN del CCAV Cartagena cuando la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD les presta sus servicios educativos.
- Conocer cómo perciben los aprehendientes de la escuela ECACEN del CCAV Cartagena los servicios prestados por la UNAD
- Contrastar la percepción que tienen los aprehendientes de la escuela ECACEN del CCAV Cartagena sobre los servicios prestados por la UNAD frente a las expectativas que tenían de la prestación de dichos servicios.



METODOLOGÍA

La presente investigación se basa en la metodología SERVQUAL (Service Quality) (PARUSARAMAN, ZEITHAML Y BERRY), la cual en una primera fase busca identificar las expectativas con las cuales los individuos se enfrentan a la prestación de un servicio, y en una segunda fase busca identificar lo que percibe el individuo cuando recibe un servicio. Para ello se analizan 5 dimensiones así:

- ✓ **Elementos tangibles:** Todo aquello que se puede ver, tocar y palpar. 
- ✓ **Fiabilidad:** Situaciones que tienen relación con la confianza que se genera en el cliente. 
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Forma en que la organización responde a los requerimientos del cliente. 
- ✓ **Seguridad:** Todo lo que genera en el cliente la sensación de estar a salvo de ciertas contingencia. 
- ✓ **Comprensión empática:** Relación entre cada miembro de la organización y cliente 

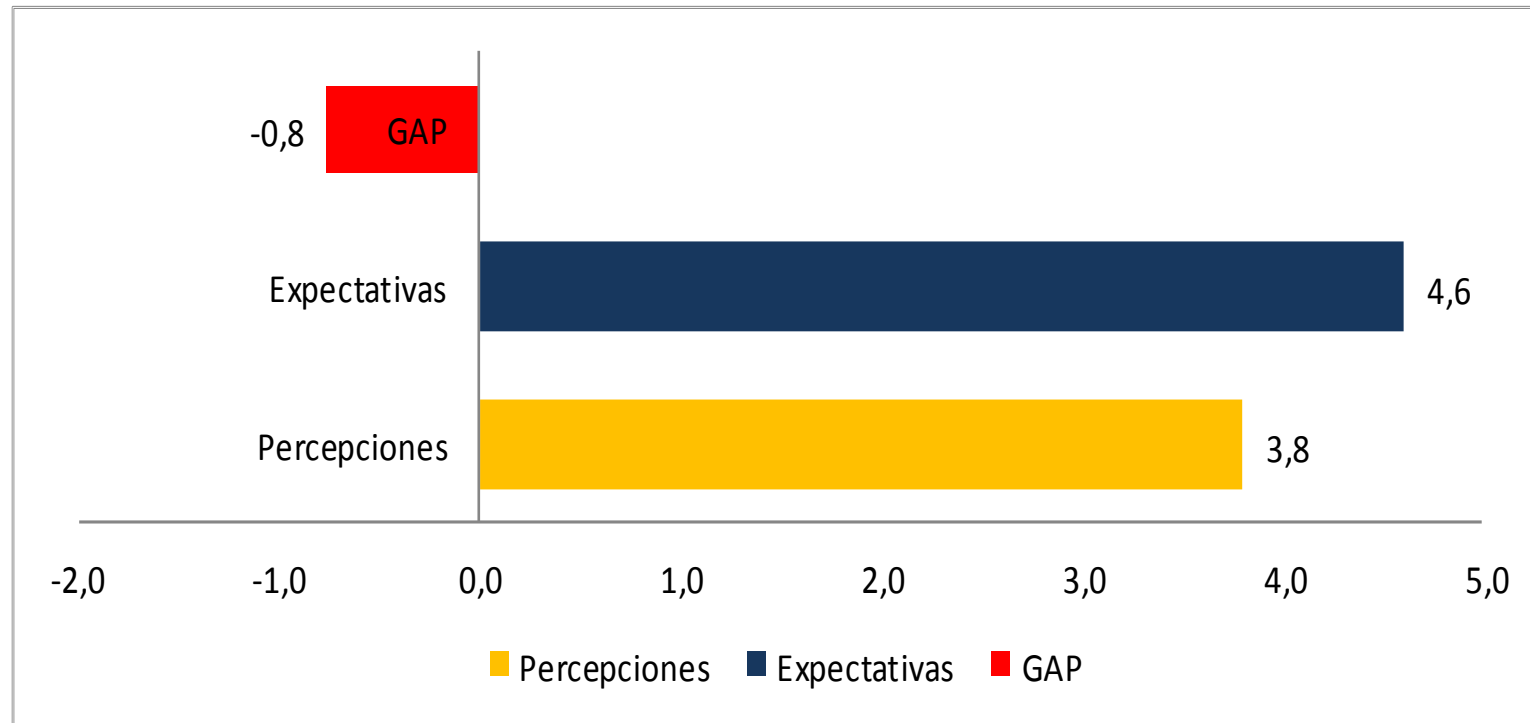


Gráfico 1. Valoración General de Expectativas y Percepciones.

Fuente: Elaborado por el autor.

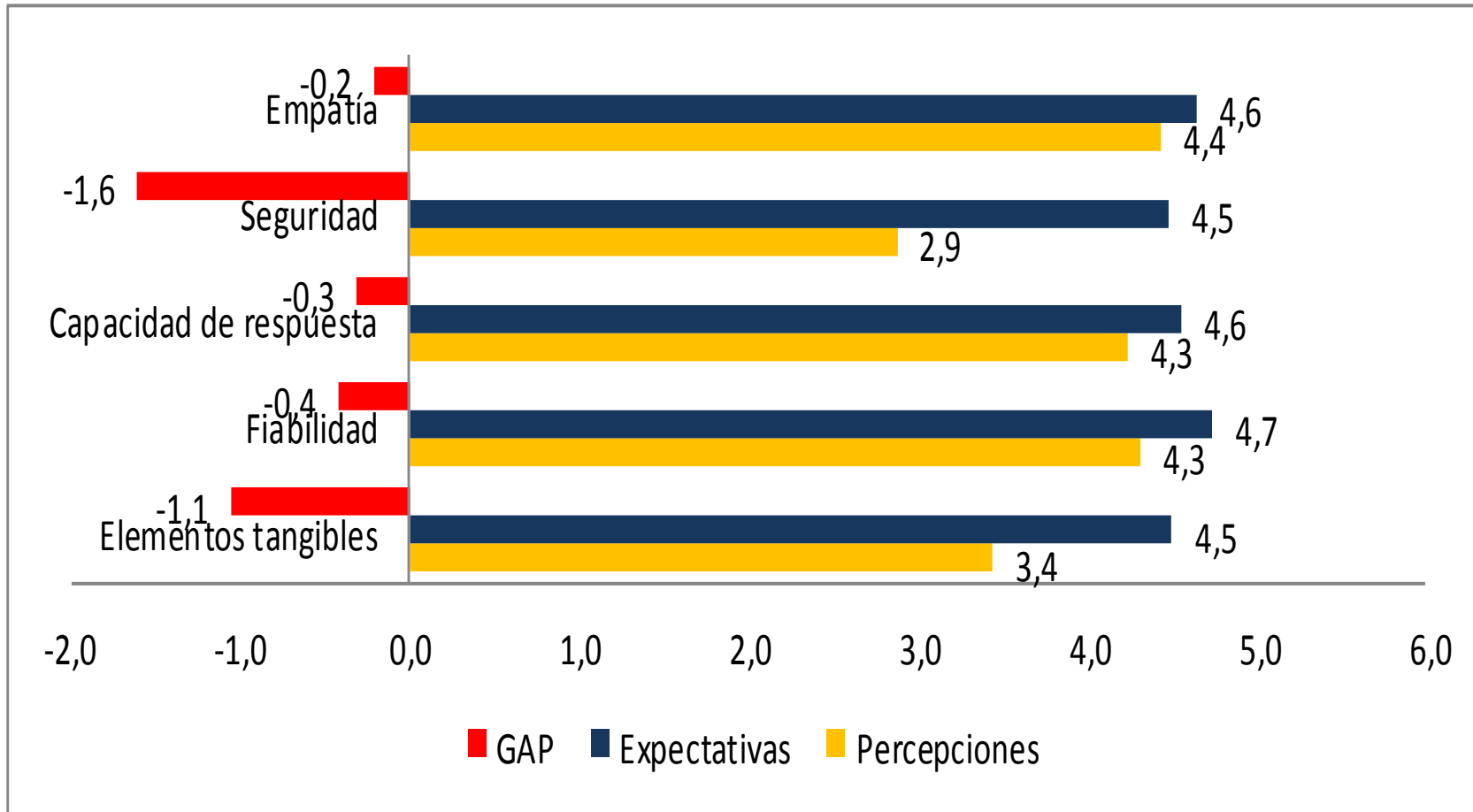


Gráfico 2. Valoración por ítems.
Fuente: Elaborado por el autor.

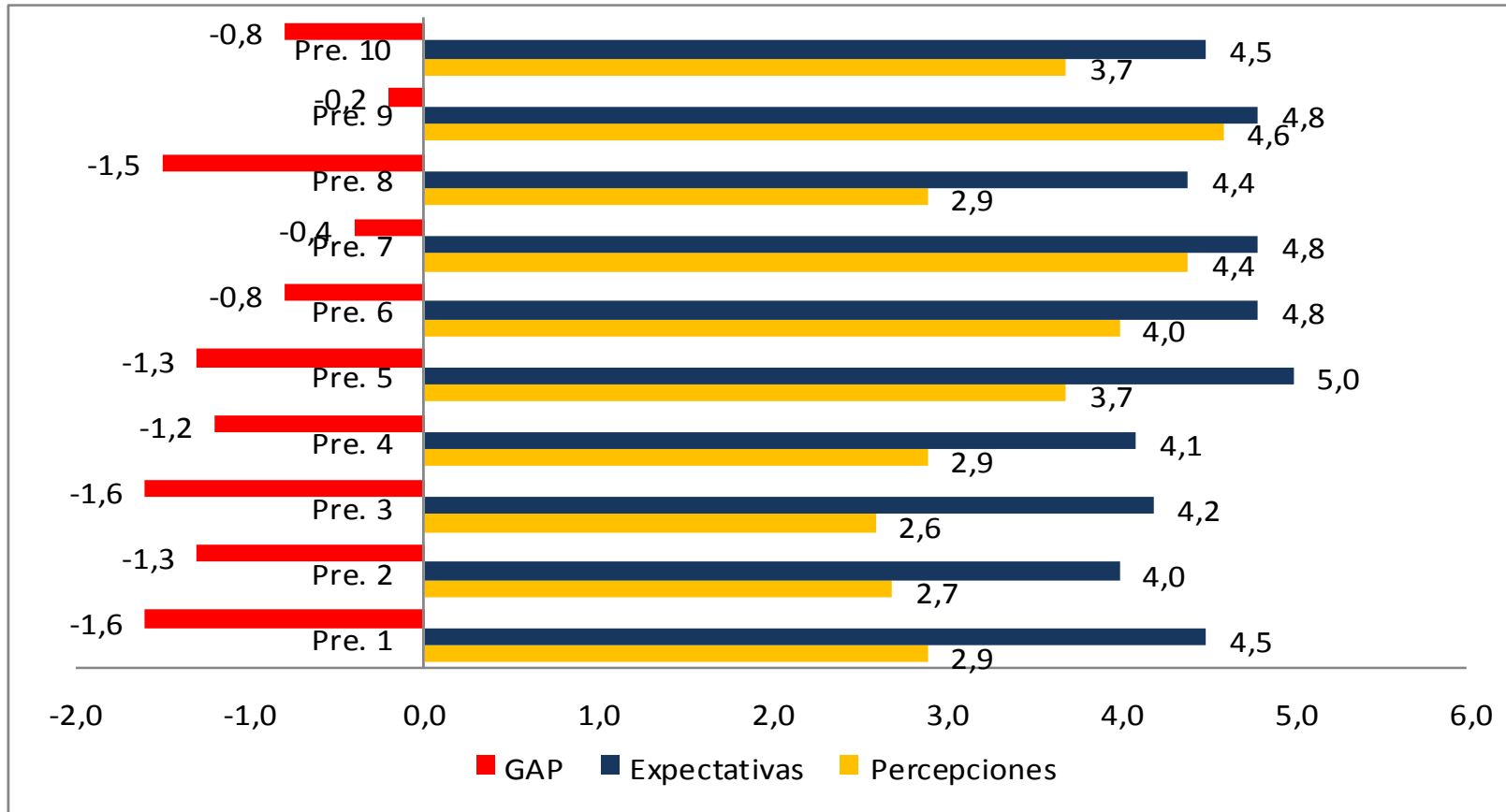


Gráfico 3. Valoración ítem Elementos Tangibles.

Fuente: Elaborado por el autor.

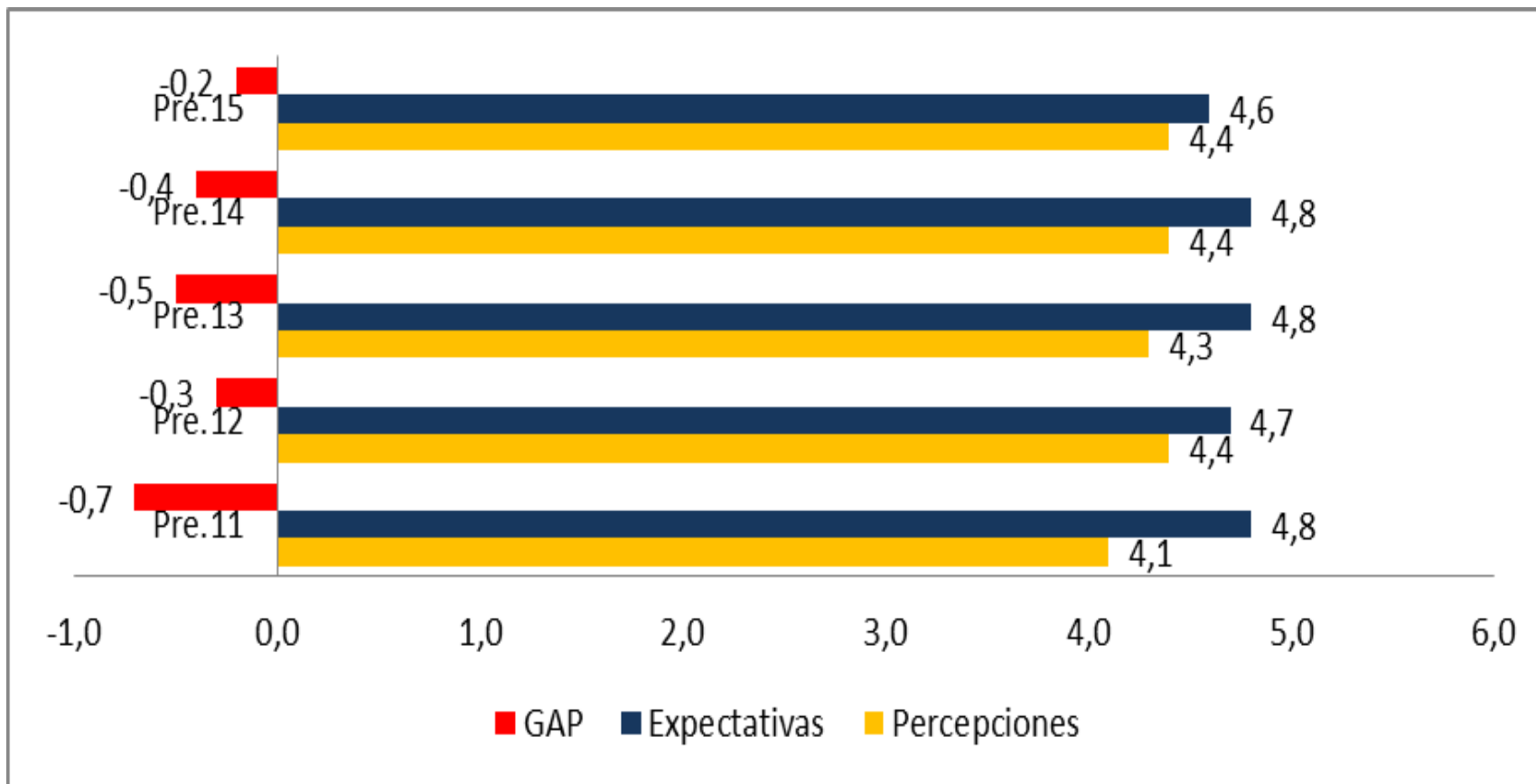


Gráfico 4. Valoración ítem Fiabilidad.

Fuente: Elaborado por el autor.

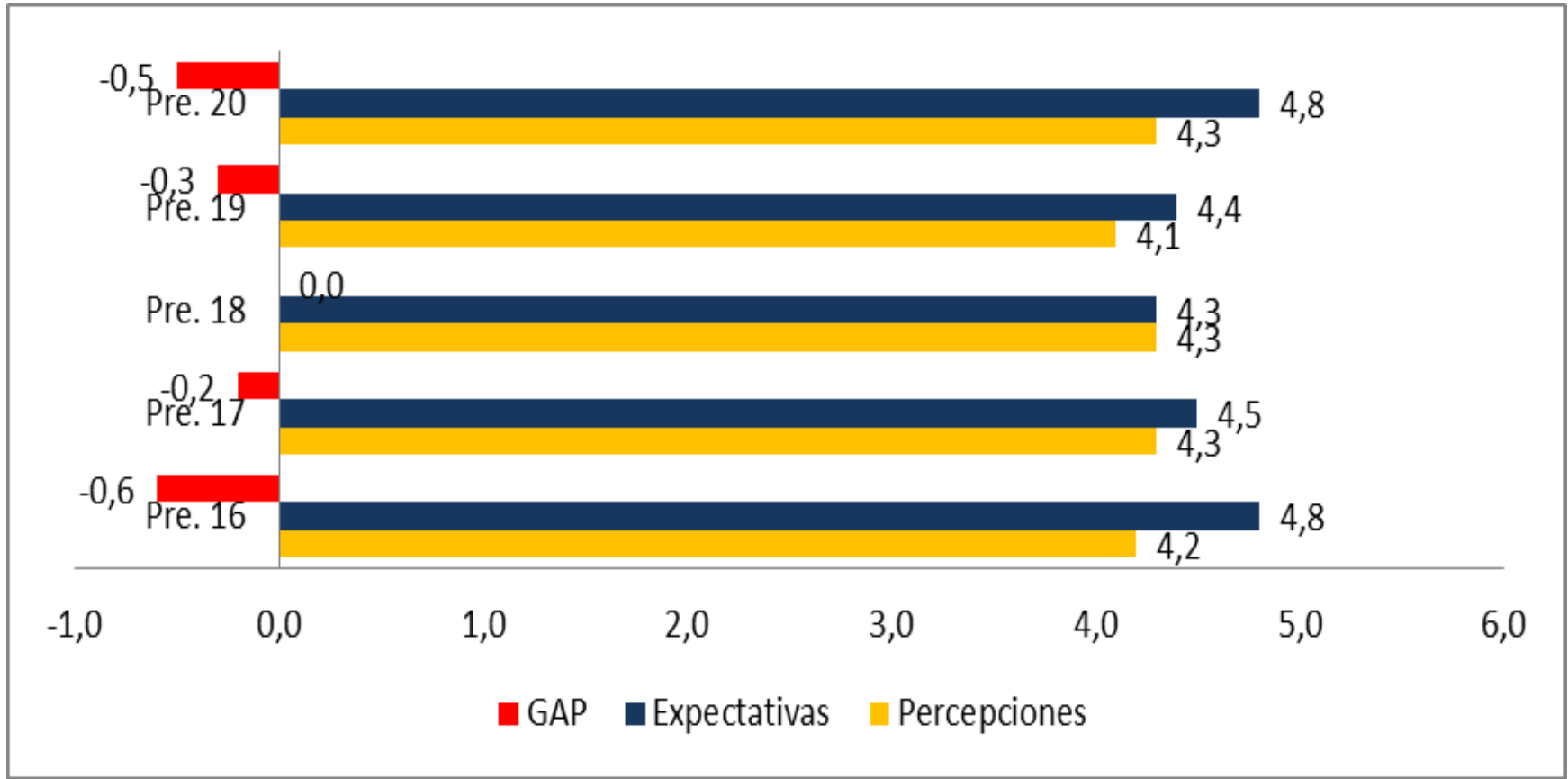


Gráfico 5. Valoración ítem Capacidad de Respuesta.

Fuente: Elaborado por el autor.

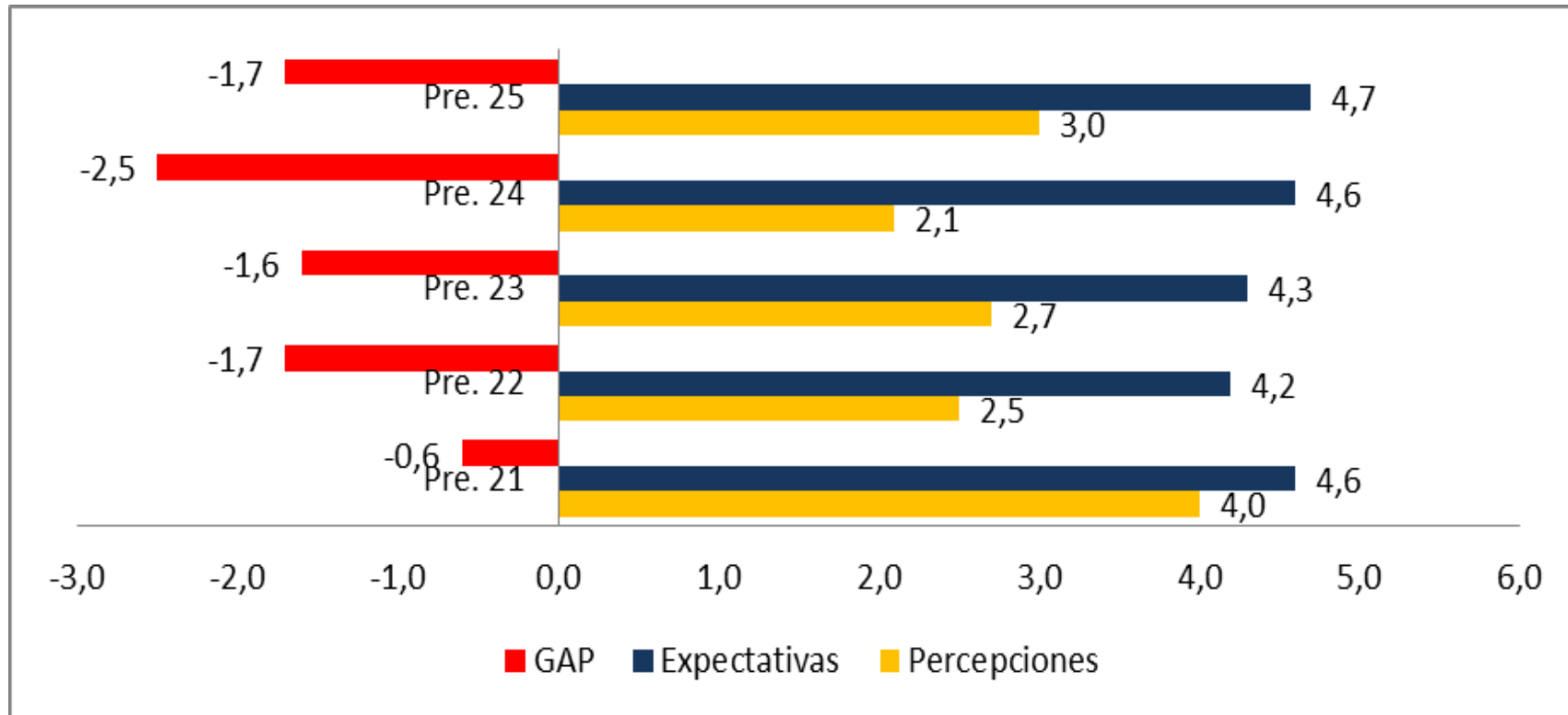


Gráfico 6. Valoración ítem seguridad.

Fuente: Elaborado por el autor.

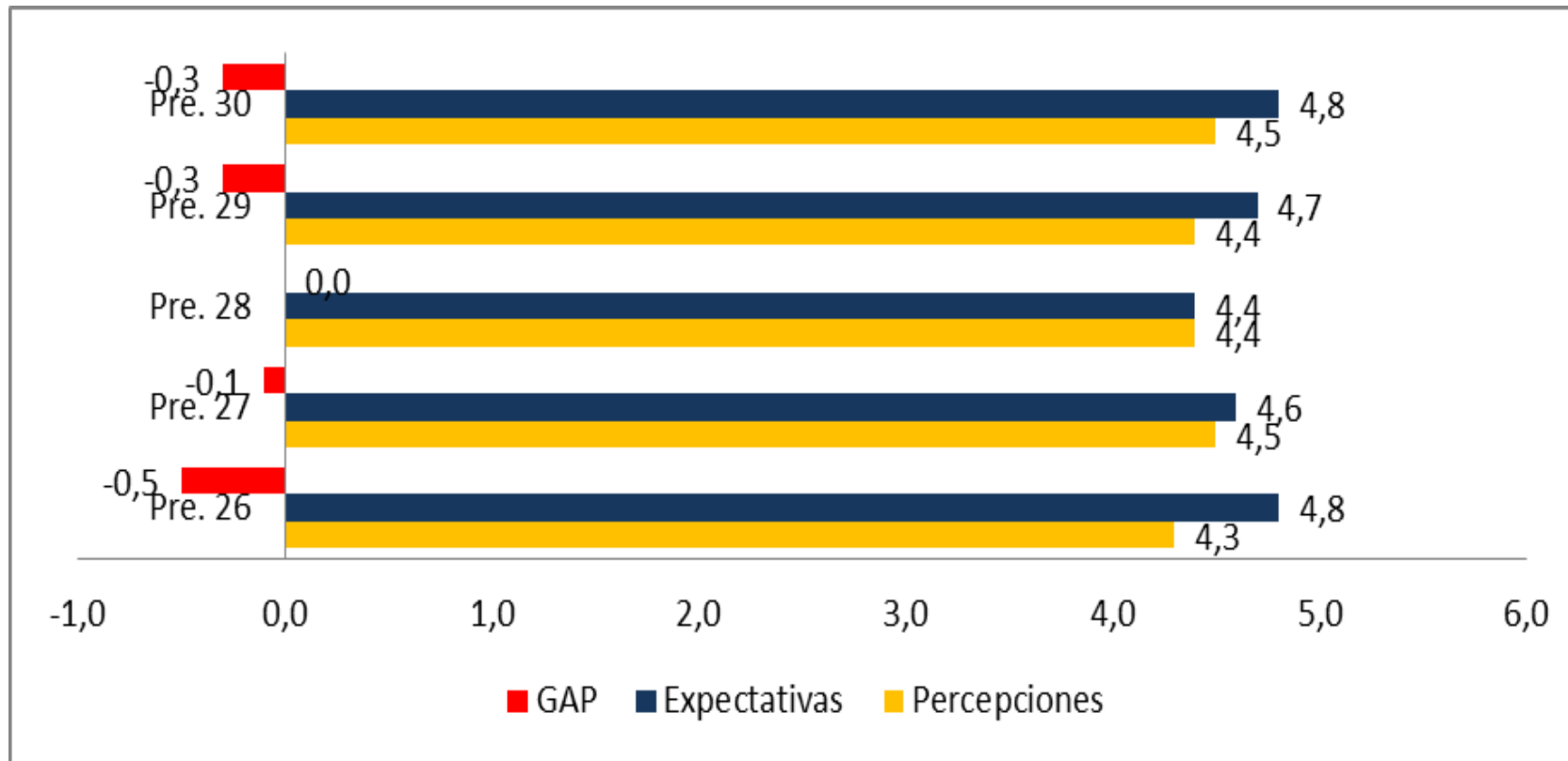


Gráfico 7. Valoración ítem Empatía.
Fuente: Elaborado por el autor.



CONCLUSIONES

- Los estudiantes que ingresan por primera vez a UNAD esperan recibir unos servicios educativos cuyos componentes Consideran “Muy Importantes” (4,6 / 5,0). Una vez recibidos los servicios, la percepción de lo recibido lo valoran como “Bueno” (3,8/5.0) con un GAP de -0.8.
- De los cinco (5) ítems que componen el estudio 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 la inexistencia de la enfermería y cámaras de seguridad, lo mismo que la deficiente iluminación.
- 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.
- 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.



Mail: julio.sanchez@unad.edu.co

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!