

Consideraciones acerca de la calidad del servicio educativo en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida

Milángela Gutiérrez¹
migupe@gmail.com

Marisol Contreras²
macomox@hotmail.com

Fátima Roa³
Fatima_una@hotmail.com

Universidad Nacional Abierta

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito, analizar expectativas y percepciones de los usuarios acerca de la calidad del servicio educativo en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida. Se revisaron las orientaciones del modelo SERVQUAL: Parasuraman, Zethaml y Berry (1993). Además, las políticas institucionales. El enfoque fue cualitativo, método etnográfico, utilizándose, la observación participante y la entrevista; con diseño descriptivo. Como informantes participaron: personal académico, administrativo y estudiantes del Centro. Siendo evidentes las distancias entre expectativas y percepciones, respecto a la calidad del servicio educativo, concluyendo que es necesario adoptar decisiones que correspondan e impulsar la calidad en la EaD.

Palabras clave: expectativas, percepciones, calidad de servicio educativo, Universidad Nacional Abierta.

¹Profesora de Matemática. Especialista en Gerencia Educativa. Magister en Educación Mención Orientación. Doctora en Educación. Profesora Asistente de la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida en el Área de Educación Integral. Coordinadora del Grupo de Investigación Innovación en Educación y Medios Instruccionales de la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida (INMIUNAMÉRIDA).

²Geógrafa. Magister en Docencia en Entornos Virtuales de Aprendizaje, basado en el Enfoque de Competencia, Universidad Lisandro Alvarado. Formación en el Área de Educación para el Trabajo. Profesora Categoría Agregado de la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida. Asesora del Área de Educación Integral. Integrante del Grupo de Investigación Innovación en Educación y Medios Instruccionales del Centro Local Mérida.

³Msc. en Educación a Distancia EAD). Especialista en Derechos Humanos. Diplomada en Autismo Lic. Educación Mención Dificultades de Aprendizaje. Cursante de la Especialización en Telemática e Informática en EAD. Con experiencia en los niveles de Educación Primaria y Media General en el Área de Dificultades de Aprendizaje. Coordinación de Registro, Control de Estudio y Evaluación, Asesora Educación Universitaria EAD en la UNA ULAC y UPEL.

Considerations about the quality of the educational service in the Universidad Nacional Abierta, Mérida Local Center

Milángela Gutiérrez
migupe@gmail.com

Marisol Contreras
macomox@hotmail.com

Fátima Roa
Fatima_una@hotmail.com

Universidad Nacional Abierta

ABSTRACT

The research had as intention, analyze expectations and perceptions of the users about the quality of the educational service in the The Universidad Nacional Abierta, Mérida Local Center. There were checked the orientations of the model SERVQUAL: Parasuraman, Zethaml and Berry (1993). In addition, the institutional policies. The approach was qualitative, an ethnographic method, being in use, the observation participant and the interview; with a descriptive design. As informants took part: academic, administrative personnel and students of the Center. Being evident the distances between expectations and perceptions, with regard to the quality of the educational service, concluding that it is necessary to adopt decisions that fit and stimulate the quality in Distance Education.

Keywords: expectations, perceptions, quality of educational service, Universidad Nacional Abierta.

Introducción

Las demandas sociales en cuanto a la calidad del servicio educativo en la educación superior son cada vez más exigentes, por tanto la universidad ha de generar indicadores de satisfacción creíbles, suficientes y oportunos. Los nuevos modelos educativos han producido cambios significativos que han permitido modernizar la universidad y brindar modalidades de atención a los estudiantes, surgiendo así la educación abierta y a distancia e impulsando la educación virtual.

El presente trabajo contiene la problematización, los objetivos y justificación, el desarrollo teórico que sirve de sustento y orienta la interpretación de la investigación. Luego, el camino metodológico en que se apoya, después se expone el análisis e interpretación; lo cual permitió la construcción teórica por parte de los investigadores, así como las conclusiones y referencias que sirvieron de sustento al trabajo.

El contexto de la investigación se ubica en la Universidad Nacional Abierta (UNA), Centro Local Mérida, el grupo de investigación estuvo conformado por 15 asesores, 7 individuos del personal administrativo y 10 estudiantes, quienes expusieron sus expectativas y percepciones acerca de la calidad del servicio educativo.

Problematización

La calidad de servicio puede ser concebida como un elemento intangible esperado y vivido, o eficiencia que genera satisfacción en relación con necesidades específicas. En la educación superior se refiere, entre otras cosas, a

conceptos de relevancia, pertinencia y eficiencia. Para atender la finalidad expuesta, hay que disponer de los medios y recursos para hacer visible el aprendizaje invisible, que subyace en el inconsciente colectivo, como lo plantean Cobo y Moravec (2011).

La universidad juega un rol estelar por la responsabilidad y el compromiso que contrae con la sociedad para ser agente de cambio y transformación, puente por donde se conduce el progreso al formar el talento humano que exige la sociedad y sus instituciones. Se establece así una serie de relaciones e intercambios universidad-entorno, que es necesario gestionar con calidad y pertinencia para que el servicio, tanto en formación como en investigación y atención a la comunidad, sea óptimo y satisfaga las necesidades y exigencias en términos de conocimiento y progreso socio-cultural.

Sin embargo, la UNA presenta aspectos de orden interno que no pueden hacerse a un lado en el análisis, que se manifiesta en la prevalencia de planes de formación rígidos, fragmentados y expuestos a quedar obsoletos tras cortos períodos de estudio. Su revisión y ajustes correctivos son una tarea desafiante y obligatoria que induce a analizar la estructura de los pensum de estudio y la oferta actual así como los procesos que se aplican en el desarrollo de la formación profesional. Se observa una ausencia de fundamentos didácticos, materiales instruccionales, orientación en la relación estudiante-asesor, así como muchas fallas y debilidades originadas por la deficiente asignación de recursos por parte del estado.

De acuerdo con lo señalado, ciertamente una adecuada inversión en educación es garantía para abrir una gama de posibilidades y potenciar las perspectivas de una educación con menores índices de deserción y mayores niveles de calidad que garanticen la prosecución, no obstante, hay problemas culturales y de percepción en el compromiso, que tienen peso específico en los hábitos, en la conducta, en las actitudes y en los valores que se establecen en las formas, en los métodos y en las estrategias que sirven de soporte al proceso enseñanza-aprendizaje en el Centro Local Mérida.

Al considerar las expectativas y las percepciones de los usuarios de los servicios, los estudiantes expresan que no se atienden sus exigencias y que como receptores primarios de la producción académica, sienten inconformidad, desmotivación, ausencia, deserción, bajo rendimiento cognitivo y escaso sentido de pertenencia institucional, que finalmente, incide en forma negativa en la calidad del profesional que egresa.

El Centro Local Mérida, en el período comprendido entre los años 2006-2012, tuvo un descenso de la matrícula estudiantil en un 48,44%; bien por abandono de los estudios o porque los estudiantes han optado por cambiar de centro local. Otro dato importante, de acuerdo a los registros de la Unidad de Logística y Evaluación, es que en el período referido, sólo el 40% del total de matriculados en las distintas carreras ofertadas, acuden a cumplir con los procesos de evaluación de los aprendizajes establecidos (presentación de pruebas y entrega de trabajos prácticos). El egreso por lapso académico también

deja entrever problemas de deserción, menos del 50% de los aspirantes culmina con éxito.

En correspondencia con lo antes expuesto, se formulan las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la relación existente entre las expectativas de la comunidad universitaria en el Centro Local Mérida en cuanto a los elementos del modelo de contraste en la institución y las percepciones que se han formado sobre la calidad de servicio educativo que se ofrece? ¿Cuáles son las expectativas de la comunidad universitaria en el Centro Local Mérida sobre la gestión institucional y su percepción para clasificar la calidad del servicio educativo ofrecido? ¿La calidad educativa tiene relación con las expectativas y percepciones de la comunidad universitaria en el Centro Local Mérida?

Objetivos De La Investigación

General:

Analizar la calidad del servicio educativo que se ofrece en el Centro Local Mérida, de la Universidad Nacional Abierta, en relación a las expectativas y percepciones que posee la comunidad universitaria y su incidencia en la formación profesional de calidad y la gestión institucional.

Específicos:

1. Conocer la relación existente entre las expectativas de la comunidad universitaria en el Centro Local Mérida en cuanto a los elementos del

modelo de contraste en la institución y las percepciones que se han formado sobre la calidad de servicio educativo que se ofrece.

2. Describir las expectativas que posee la comunidad universitaria en el Centro Local Mérida sobre la gestión institucional y su percepción para clasificar la calidad del servicio educativo ofrecido.
3. Interpretar la calidad educativa a partir de la revisión de las expectativas y percepciones de la comunidad universitaria del Centro Local Mérida

Justificación e Importancia de la Investigación

El concepto de calidad en los servicios ofrecidos tiene que ser asumido como un compromiso insoslayable; demostrable a través de hechos y argumentos específicos en su instrumentación, que permitan evidenciar su concreción, viabilidad y practicidad.

En este sentido, la investigación sobre la calidad de servicio educativo en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida, se justifica por el análisis que se hace de las expectativas y percepciones de esta comunidad universitaria, para construir una teoría referida a la calidad educativa. De igual manera se justifica por los aportes institucionales que permitirán emprender procesos de mejoras en la organización, pudiendo ser aplicados en otros contextos de la universidad.

Conceptualización

La investigación se sustenta en aspectos referidos a la calidad de servicio ofrecido al cliente o usuario en educación, y de manera particular, en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida.

La calidad en educación se sustenta en los conceptos desarrollados por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2007), que contemplan las siguientes dimensiones: relevancia, pertinencia y eficiencia. La relevancia se articula con las necesidades sociales y las transformaciones que se producen, lo cual procura un tipo de educación adecuada para satisfacerlos. La pertinencia se vincula con la coherencia de los objetivos, las situaciones de aprendizaje y las demandas sociales. La eficiencia es asociada a la racionalidad económica y administrativa.

En atención a lo expuesto, el rol a cumplir por la institución universitaria se corresponde con políticas institucionales inspiradas por principios éticos y una gestión orientada al logro, que tome en consideración los impactos organizacionales generados con su hacer.

Expectativas y Percepciones del Cliente o Usuario

Un cliente o usuario es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de servicios para satisfacer una necesidad. Los clientes tienen necesidades y expectativas que debe considerar la organización. Una necesidad es aquello que el consumidor o demandante realmente requiere.

Las necesidades y expectativas de las personas varían con el tiempo; Pérez (2008) considera que: "...es normal que nuestras necesidades cambien con el pasar de los años, nuestras prioridades se modifican con la madurez, así como con la satisfacción de las mismas" (p.17). En cuanto a los servicios académicos orientados a los estudiantes, hay que conocer bien las expectativas y percepciones de los receptores y que éstos a su vez, comprendan las exigencias básicas institucionales para recibir un servicio de calidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; 1988), diseñaron un modelo de medición de la calidad de los servicios, llamado modelo SERVQUAL, basado en la identificación de cinco "brechas" del modelo las cuales se describen así:

- a) Comprender las expectativas del cliente. Diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción de la dirección.
- b) Desarrollo de las normas y especificaciones de calidad. Diferencias entre la percepción de la dirección y las especificaciones de calidad del servicio.
- c) Asegurar la provisión efectiva del servicio. Diferencias entre las especificaciones de calidad del servicio y la prestación real del mismo.
- d) Desarrollo de comunicaciones externas. Destacan en el análisis las diferencias entre la entrega del servicio y las comunicaciones externas.
- e) Satisfacción del cliente sobre la entrega del servicio. Diferencias entre la percepción del servicio y el servicio esperado. Este elemento se considera como la suma o compendio de las cuatro anteriores.

Estos autores propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio:

- 1) Elementos tangibles (aparición de instalaciones físicas, equipos y materiales).
- 2) Fiabilidad (habilidad para prestar el servicio prometido de forma precisa), capacidad de respuesta (deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida).
- 3) Seguridad (conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente).
- 4) Empatía (atención individualizada al cliente).

La Academia y el servicio de calidad

La academia, en los procesos de educación formal, es la entidad encargada de instrumentar todo el conjunto de procesos, técnicas y herramientas que se aplican en la generación y gestión del conocimiento con fines formativos.

Para garantizar el mantenimiento y perfeccionamiento continuo de la calidad del servicio educativo en función de los factores que determinen y condicionen el conjunto de relaciones entre el medio, las personas e instituciones, para definir estilos socioculturales, deben considerar las transformaciones universitarias en los servicios académicos que ofrece, a partir de algunos actores que desempeñan aspectos centrales como: la visión institucional, el compromiso académico, las necesidades, percepciones y expectativas de los usuarios.

Metodología

La investigación se desarrolló haciendo uso del paradigma cualitativo apoyado en el método etnográfico, el cual busca significado en las normas del ambiente, expresiones de grupos que comparten y conviven en un contexto específico y por ello se puede explicar e interpretar conductas individuales y colectivas.

En el plano etnográfico se abordó la calidad de servicio educativo como un fenómeno resultante del hacer de asesores, estudiantes y personal administrativo, como grupo cultural en un escenario universitario, complejo y natural. Como técnicas de investigación se utilizaron la observación participante y la entrevista, para obtener datos directamente de los informantes.

Análisis e Interpretación de los Resultados

El análisis se realizó a partir de las consideraciones del modelo SERVQUAL, en donde se revisan las expectativas y percepciones de cada grupo de informantes (estudiantes, administrativos y asesores), para las cinco categorías que establece el modelo; además, por la importancia de las respuestas emitidas en la investigación, se consideran aquellas respuestas que no coinciden totalmente con él; las cuales fueron analizadas como categorías emergentes: Actualización y Modernización del Sistema de Educación a Distancia (EaD) y Calidad de Gestión y permitieron enriquecer el trabajo.

De la revisión de expectativas y percepciones se puede inferir que se encuentran presentes siete ejes transversales en torno a las expectativas y las

percepciones de los usuarios del Centro Local Mérida-UNA; estos ejes son: 1. Infraestructura física y tecnológica adecuada. 2.- Materiales y recursos instruccionales actualizados y suficientes. 3.- Comunicación eficaz. 4.- Praxis formativa apoyada en principios andragógicos, uso adecuado de estrategias de enseñanza de acuerdo con la modalidad. 5.- Aplicación de principios humanistas. 6.- Reconocimiento de méritos. 7.- Clima organizacional.

Algunas de las siguientes expresiones revelan aspectos de los ejes derivados del estudio: *... se percibe un gran atraso y desactualización: la mayoría de los profesores tienen que costear sus equipos, el laboratorio de computación está inservible, el servicio de INTERNET es deficiente,* (Inv4-93)

Constatar cómo perciben los informantes el estado de deterioro y escasa inversión en los recursos tecnológicos del Centro Local Mérida, contradice las políticas institucionales de la UNA.

Otras opiniones están relacionadas con los materiales y recursos instruccionales: *"He observado algunos textos con información caduca, la calidad del material instruccional es muy frágil"* (E6-390). La percepción de inconformidad acerca de los materiales instruccionales incide negativamente en aspectos cruciales para la atención de calidad. De igual manera existen discrepancias relacionadas con el clima organizacional y comunicación eficaz.

Otro referente que merece ser comentado es la praxis apoyada en principios andragógicos y estrategias adecuadas a la modalidad. Se reclama la presencia del humanismo. Asimismo, el reconocimiento de méritos constituye otra

pieza de alto valor para los informantes, considerado como un rasgo de calidad ausente.

Calidad de Servicio Educativo en el Centro Local Mérida.

El análisis del estudio permitió tener una visión en tres dimensiones: primero, interpretar las respuestas que no se ajustaron a las interrogantes del instrumento; segundo, la interpretación de las respuestas que dieron origen a las categorías emergentes y, tercero, las respuestas que hacen pertinente el estudio y se relacionan con los objetivos planteados en él. La primera dimensión pudiera interpretarse como:

1.- Evasión de la situación, con respuestas que no definen en forma alguna el funcionamiento, servicios y calidad presentes en el Centro Local Mérida; 2.- Indiferencia ante los temas presentados y respuestas solicitadas; estos dos aspectos mencionados anteriormente confluyen en; 3.- Poca motivación para participar en el estudio de una institución de la cual forman parte, esto pudiera inferirse como temor a ser evaluado en su rol, poco sentido de pertenencia y compromiso.

En cuanto a la segunda dimensión, surgida a partir de las respuestas referidas a expectativas y percepciones de quienes prestan y son beneficiarios del servicio educativo en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Mérida, se hicieron evidente, deficiencias, pocas iniciativas para construir y aproximarse a indicadores que apunten a la superación de estas debilidades.

Del análisis de la tercera dimensión sustentada en las categorías emergentes del estudio: Actualización y Modernización del Sistema de EaD y Calidad de Gestión, se infiere, la necesidad de actualizar, utilizar aprovechar de manera adecuada la gerencia y gestión de procesos así como los medios tecnológicos, incluyendo las tecnologías de la información y comunicación.

Conclusiones y Recomendaciones

La Universidad Nacional Abierta, como rectora de la EaD en el país, ha de asumir el compromiso de mirar hacia adentro, aprovechar sus propios recursos, y gestionar los externos, para superar el inconveniente en el que se halla inmersa, y así, formar profesionales que coadyuven en el progreso social. Por ello es imperante emprender acciones para su renovación y transformación con criterios de calidad; pertinencia y eficiencia.

La calidad del servicio es la satisfacción del usuario (Fainholc, s/f), sin embargo de acuerdo con las percepciones de los usuarios del Centro Local Mérida, el que se ofrece no responde a ese estándar, lo que debe llamar la atención a la institución como agente de transformación socio-cultural.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), sustentan el análisis de las brechas existentes entre expectativas y percepciones que emergen de entre usuarios, prestadores y directores del servicio y las influencias del entorno. De los resultados analizados se concreta la necesidad de realizar seguimiento permanente al servicio educativo ofrecido a sus usuarios en el Centro Local Mérida, para generar estrategias que tiendan a reducir o atenuar los problemas,

para lo que se requiere una visión de compromiso en la gestión con el fin de no ampliarlos.

Es relevante, de igual modo, que el acceder y mantener la calidad en el servicio prestado es responsabilidad de todos los involucrados, ya que la complejidad de roles ubica a los prestadores del servicio simultáneamente en la doble condición: servidor-cliente; lo cual implica la formación y desarrollo permanente de habilidades para atender, ganar y mantener clientes.

Considerar en los procesos de gestión que se establezcan en el Centro Local Mérida, al insumo más importante, el capital intelectual, por su importancia y la prioridad que debe ocupar la cultura institucional en los procesos de sensibilización y cambio, de manera que, entre percepciones y expectativas, las brechas puedan ser atenuadas, lo que implica el diseño de estrategias participativas de integración para lograr cohesionar al personal en función de una misión y visión impactantes, con propósitos compartidos. Esto generaría un clima organizacional de mayor altura y por tanto, se generan procesos de sinergia que propendan a la prestación de un servicio académico cuyo compromiso central sea la calidad, dándole la pertinencia que corresponde y una concepción realmente humana.

Se recomienda hacer seguimiento y evaluar permanentemente los procesos que se aplican en la atención al usuario para detectar las distancias entre expectativas y percepciones, por cuanto es una vía expedita que conducirá a desplegar un trabajo sistemático y pertinente hacia la excelencia. De igual manera, promover una cultura centrada en el estudiante como usuario, de manera que

académicos, administrativos, personal de servicio y estudiantes se identifiquen, además de sentirse satisfechos y comprometidos con el trabajo desarrollado.

Referencias

Cobo R., C. y Moravec, J. W. (2011). *Aprendizaje Invisible. Hacia una nueva ecología de la educación*. Barcelona: Ediciones de la Universidad de Barcelona.

Fainholc, B. (s/f) La calidad en la educación a distancia continúa siendo un tema muy complejo. *Revista de Educación a Distancia*. 12. Recuperado de: <http://www.um.es/ead/red/12/fainhplc.pdf>

Parasúraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1993). Calidad Total en Gestión de Servicios, en Valoración de Empresas. Recuperado de: <http://eumed.net/cursecon/libreria>.

Pérez M. (2008). El cliente - Teoría y gestión de las Relaciones Públicas. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos64/cliente-gestion-relacionespublicas/cliente-gestion-relacionespublicas2>.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2007). Situación educativa en América latina y el Caribe: Garantizando la educación de calidad para todos. UNESCO