

*Estudio sobre la calidad del servicio
educativo en la Escuela de Postgra-
do de la Universidad Abierta para
Adultos(UAPA)*

Dra. Yanet Y. Jiminián

Resumen

El estudio sobre la calidad de los servicios educativos en la Escuela de Postgrado da a conocer cómo los participantes de Postgrado perciben los servicios que se les brindan. El tipo de investigación utilizada fue de campo y descriptiva.

Como herramienta de apoyo se utilizó el SERVQUAL (Service Quality), desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, quienes proponen 5 dimensiones para medir la calidad del servicio: Elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Los resultados más relevantes fueron que los participantes, en un 83%, están totalmente de acuerdo con la calidad del servicio que se les ofrece. El 80% señala que está muy satisfecho con el servicio que brinda la Universidad. 87.5% indicó que recomendaría la universidad a otras personas o realizaría otro programa de maestría, por la calidad de la enseñanza, los facilitadores, el servicio que se les brinda, la facilidad de recursos, el trato amable que reciben y porque llenan sus expectativas. Esto evidencia que hay un alto nivel de satisfacción y, por tanto, de fidelización.

Palabras Claves: Calidad, servicio, nivel de satisfacción y fidelización.

Introducción:

La calidad de los servicios educativos se ha convertido en un factor clave en el desarrollo de cualquier institución. Esta es subjetiva, ya que cada individuo tiene una percepción diferente de la misma. La Universidad Abierta para Adultos (UAPA) concibe la calidad como uno de sus principales valores que se fundamenta en la búsqueda de la excelencia en el trabajo, fruto de la contratación de un personal calificado, el incentivo a la producción intelectual y la evaluación constante.

Es muy importante la fidelización de los participantes. Esto depende en gran medida de su satisfacción con el servicio que recibe.

Con este estudio se conoció cómo los participantes de la escuela de Postgrado perciben el servicio que se les brinda.

La investigación realizada pretende corroborar la importancia de brindar un servicio de calidad, ya que al medir cuantitativamente los niveles de calidad que percibe el participante, se identifican los aspectos positivos y negativos del servicio, para potenciar los positivos y disminuir los negativos. Repetir este proceso constantemente, conducirá siempre a un mejor resultado. Es decir, la mejor forma de iniciar un programa de perfeccionamiento de la calidad es implantar un proceso continuo de investigación del servicio.

Escuela de Postgrado:

Un postgrado es el estudio que se realiza para especializarse después de cursar una carrera y haber obtenido un título de grado. El postgrado incluye los estudios de especialización, maestría y doctorado, los conocidos estudios de cuarto nivel, cuyas características dependen mucho del país o de la Institución.

Dichos estudios actualizan los conocimientos. Generalmente se fomentan las actividades de investigación y se perfeccionan las habilidades desarrolladas durante la formación universitaria.

La Escuela de Postgrado de la UAPA, actualmente, tiene oferta académica a nivel de especialidad y maestría para profesionales que deseen especializarse y actualizarse en su área y adquirir una formación de calidad, que les permita abrirse nuevas posibilidades en el campo laboral, tanto a nivel nacional como internacional.

En las diferentes áreas se cuenta con un cuerpo de docentes profesionales del más alto nivel de formación y con gran experiencia en su respectivo ámbito laboral.

La misión de la Escuela es formar especialistas para el ejercicio profesional con un alto componente de la investigación científica, capaces de realizar y dirigir proyectos que permitan promover y generar conocimientos para el desarrollo social, cultural, científico, económico y tecnológico de un país cambiante y globalizado.

Los programas que se ofrecen actualmente a nivel de maestría son: Legislación de Tierras, Educación, Mención Gestión de Centros Educativos, Educación Inicial, Mercadeo, mención Gerencia de Mercadeo, Mercadeo, mención Marketing Político, Psicología Clínica, Derecho Civil y Procesal Civil Contemporáneos, Derecho Penal y Procesal Penal Contemporáneos, Gerencia de Recursos Humanos.

A nivel de especialidad se ofrecen los siguientes programas: Gerencia de Recursos Humanos, Gestión de Centros Educativos y Mercadeo.

Con titulación de universidades extranjeras se ofrecen estas maestrías: Gestión de la Información (Universidad de la Habana Cuba), Gestión y Comercialización Turísticas (Universidad de Matanza, Cuba), Calidad de Software (Universidad de Ciencias Informáticas, UCI, Cuba)

Calidad del servicio:

La calidad se refiere al grado en el que un servicio satisface a los clientes al cumplir sus necesidades, deseos y expectativa. La calidad del servicio también se puede definir como la percepción que tienen las personas, en este caso los participantes, sobre qué tan bien un servicio satisface o sobrepasa sus expectativas. Solo las personas que necesitan, demandan y reciben el servicio pueden juzgar la calidad del mismo.

Un buen servicio trae consigo la lealtad por parte del cliente, o sea, su disposición a preferir una empresa y comprar y utilizar sus servicios en forma consistente y exclusiva, y recomendarlos, además, a sus amigos y relacionados. En ese orden, el cliente define calidad del servicio como básica para su diferenciación y fomento de su lealtad.

Según Horonitz, J. (1998, p.86) "La calidad del servicio proporcionada por una institución afecta directamente los beneficios finales. El beneficio será positivo si el servicio es bueno, y negativo si el servicio es pobre. La relación entre calidad del servicio y rendimiento financiera es clarísima".

La calidad del servicio es un factor importante en el éxito de cualquier institución u organización. En el caso de las universidades, si se ofrece un buen servicio, se tendrán alumnos satisfechos que recomendarán la universidad a otras personas; en algunos casos, esos mismos alumnos deciden realizar otros programas de estudio para continuar con su capacitación, en fin, esto contribuiría al crecimiento y desarrollo de la institución.

Se conocen cinco dimensiones cuando se evalúa la calidad del servicio, y fueron las destacadas en este estudio:

1) Elementos tangibles: representan las características físicas, es decir, plan de estudio, programas, fuentes bibliográficas, facilitadores, evaluación de los aprendizajes, instalaciones, mobiliario, ambiente, apoyo académico, servicio de cafetería.

2) Empatía: es el grado de atención personalizada que ofrece el personal de la Universidad a los participantes.

3) Confiabilidad: implica la habilidad que tiene el personal de la Universidad para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

4) Capacidad de respuesta: representa la disposición de ayudar a los participantes y proveerlos de un servicio rápido.

5) Seguridad (Garantía): son los conocimientos y atención mostrados por el personal respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el participante está protegido en sus actividades.

Brindar un servicio de calidad es muy difícil. Todas las empresas de servicios deben comprender las necesidades de sus clientes y debe haber un compromiso de la gerencia para un servicio de calidad y estar convencidos de que las relaciones fuertes con los empleados fomentan esta calidad, contribuir al desarrollo de las aptitudes y conocimientos de sus empleados. Berry, L. (2000, p.346) afirma que "las compañías cosechan los beneficios de un servicio superior invirtiendo en las personas encargadas de brindar el servicio". Por esta razón, es tan importante que las instituciones educativas inviertan en su personal administrativo y docente.

Metodología:

Es difícil medir el nivel de calidad de los servicios. Sin embargo, apoyados en SERVQUAL (Service Quality) desarrollado por Zeithaml, Parasuraman, y Berry, pudimos realizar dicha medición. Servqual propone cinco dimensiones o categorías descritas anteriormente: Elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Para cada dimensión, se elaboraron entre dos a diez preguntas con una tabulación de respuesta de tipo cuantitativo de 1 a 5, que en escala cualitativa equivale a totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, medianamente de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo con la prestación del servicio, y una vez prestado el servicio, cómo los valoran. Luego se hicieron preguntas generales para determinar el perfil de los participantes, su nivel de satisfacción y fidelización.

La población objeto de estudio fue de 728 participantes de la Escuela de Postgrado, de los cuales se extrajo una muestra representativa por la fórmula de Fischer y Navarro (1994), para la cual se utilizó un 95% para el nivel de confianza y un 5% de error. La muestra fue de 256 y se tomó en cuenta los participantes del segundo cuatrimestre en adelante, por considerarse que estos tienen más elementos para evaluar el servicio que han recibido.

A la muestra de participantes se le aplicó un cuestionario con 36 preguntas.

Tabla N°. 1
Dimensiones a evaluar

	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
El plan de estudio y sus programas satisfacen sus expectativas.					
Son pertinentes y actualizadas las fuentes bibliográficas utilizadas en cada asignatura que cursa.					
La universidad ofrece un apoyo académico adecuado dentro del aula.					
La UAPA cuenta con un cuerpo de docentes calificados, con la formación y experiencia para impartir los cursos.					
Los trabajos asignados, exámenes y evaluaciones realizadas por los facilitadores son pertinentes para el desarrollo de sus competencias en el nivel.					
La Universidad cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada.					
El ambiente de la Universidad es agradable.					
Las aulas cuentan con el mobiliario necesario para sentirse cómodo durante el proceso educativo.					
La Universidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesita (economato, biblioteca, caja, registro, dispensario médico, servicios a los participantes, consulta de calificaciones por Internet, equipos tecnológicos, servicio de Internet, entre otros).					
El servicio de la cafetería con que cuenta la Universidad ofrece comida de calidad, con amplios menús.					
EMPATÍA					
El personal de la UAPA le brinda un trato amable y cortés.					
El personal siempre está atento para brindarle las orientaciones y apoyo que necesita y le presta una atención personalizada.					

Los facilitadores le brindan un trato amable y cordial.					
El ambiente que hay en la universidad lo hace sentir cómodo.					
En la biblioteca ha recibido un excelente trato					
CONFIABILIDAD					
Si alguien en la Universidad se ha comprometido a hacer algo por usted, lo hace en el tiempo acordado.					
Los distintos servicios que el personal le presta en la universidad son presentados correctamente, sin errores desde la primera vez.					
Cuando necesita ayuda o algo en particular, siente toda la confianza de acudir al personal de la universidad.					
En todo momento recibe un servicio de calidad.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Si se le presenta un problema o necesita ayuda, el personal de la UAPA le ayuda a resolverlo inmediatamente.					
Cuando usted solicita algún servicio, el personal le responde en el tiempo establecido.					
SEGURIDAD					
Se siente seguro de dejar sus pertenencias en su aula.					
Confía en la integridad de las personas que trabajan en la UAPA					
Se siente tranquilo y seguro en la UAPA					

Presentación de los resultados

1. Breve análisis de la muestra objeto de estudio

A continuación se presentan los resultados que caracterizan los participantes de postgrado que fueron seleccionados para el estudio. En este apartado se identifica el sexo, edad, estado civil, maestría que cursa, sus ingresos, y se indaga sobre su situación laboral.

Para el aspecto académico es importante conocer el número de horas que dedican los participantes al estudio de cada una de las asignaturas, porque de esto dependerá que ellos desarrollen las competencias concretas en cada una de ellas.

Tabla N°. 2
SEXO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Femenino	152	59.4
Masculino	92	35.9
No contestadas	12	4.7
Total	256	100%

Fuente: Pregunta No. 25 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

El 59% de los encuestados es de sexo femenino, el 35.9% es masculino y el 4.7% no contestó.

Tabla N°. 3
EDAD

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Menos de 25 años	10	3.9
26 a 30 años	53	20.7
De 31 a 35 años	42	16.4
De 36 a 40 años	53	20.7
De 41 a 50 años	68	26.6
Mayor de 50 años	17	6.6
No contestadas	13	5.1
Total	256	100%

Fuente: pregunta No. 26 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

En cuanto a la edad de los encuestados, el 26.6% tiene de 41 a 50 años, el 20.7% tiene de 26 a 30 años y de 36 a 40 años respectivamente, el 16.4% de 31 a 35 años, el 6.6% es mayor de 50 años, el 5.1 no contestó, el 3.9% tiene menos de 25 años. Lo que indica que el 47% tienen de 36 a 50 años de edad y otro porcentaje muy importante tiene de 26 a 35 años.

Tabla N°. 4
TRABAJO

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	227	88.7
No	11	4.3
No contestadas	18	7.0
Total	256	100%

Fuente: pregunta No. 27 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

El 88.7% de los encuestados trabaja, el 7.0% no contestó y el 4.3% no trabaja.

Tabla N°. 5
AÑO EN QUE INGRESÓ A LA UAPA

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Antes del año 2000	12	4.7
2000-2004	38	14.8
2005-2010	48	18.8
2011-2012	142	55.5
No contestadas	16	6.3
Total	256	100%

Fuente: pregunta No. 28 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

En cuanto al año de ingreso a la UAPA, el 55.5% ingresó entre el año 2011-2012, el 18.8% entre 2005-2010, el 14.8% entre 2000-2004, el 6.3% no contestó y el 4.7% ingresó antes del año 2000.

Tabla N°. 6
ES EGRESADO DE LA UAPA

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	72	28.1
No	166	64.8
No contestadas	18	7.0
Total	256	100%

Fuente: pregunta No. 29 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

El 64.8% de los encuestados no es egresado de la UAPA, mientras que el 28.1% sí. El 7.0% no contestó.

Tabla N°. 7
¿QUÉ MAESTRÍA CURSA ACTUALMENTE?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Maestría en legislación de tierras	97	37.9
Maestría en ciencias de la educación, mención gestión de centros educativos	26	10.2
Maestría en mercado, gerencia de mercado	13	5.1
Maestría en educación inicial	7	2.7
Maestría en derecho civil y procesal civil contemporáneo	41	16.0
Especialización en gerencia de recursos humanos	10	3.9
Maestría en psicología clínica	47	18.4
No contestadas	15	5.9
Total	256	100%

Fuente: Pregunta No. 30 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

El 37.9% de los encuestados cursa la Maestría en Legislación de Tierras, el 18.4% cursa la maestría en Psicología, el 16.0% Derecho civil y procesal civil, 10.2% maestría en gestión de centros, el 5.1% Mercadeo, el 3.9% la especialidad de gerencia de recursos humanos, el 5.9% no contestó y el 2.7% maestría en educación inicial.

Tabla N°. 8
¿TU ESTADO CIVIL ES?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Soltero (a)	76	29.7
Casado (a)/ unión libre	149	58.2
Divorciado (a)	16	6.3
Viudo (a)	1	0.4
No contestadas	14	5.5
Total	256	100%

Fuente: pregunta No. 31 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

En cuanto al estado civil de los encuestados, el 58.2% es casados, el 29.7% solteros, el 6.3% divorciados, el 5.5% no contestó y el 0.4% viudo.

Tabla N°. 9
¿CUÁL ES SU NIVEL DE INGRESO MENSUAL?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Menos de RD\$10,000.00 pesos	24	9.4
De RD\$10,000.00 a RD\$20,000.00 pesos	61	23.8
De RD\$20,001.00 a RD\$30,000.00 pesos	52	20.3
De RD\$30,001.00 a RD\$40,000.00 pesos	24	9.4
De RD\$40,001.00 a RD\$50,000.00 pesos	9	3.5
De RD\$50,001.00 a RD\$60,000.00 pesos	12	4.7
Mas de RD\$60,000.00 pesos	28	10.9
No contestadas	46	18
Total	256	100%

Fuente: pregunta No. 32 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

*RD\$1 es equivalente a 58.45€

En cuanto al nivel de ingreso mensual, el 23.8% gana de RD\$10,000.00 a RD\$20,000.00 pesos, el 20.3% De RD\$20,001.00 a RD\$30,000.00 pesos, el 18% no contestó, el 10.9% más de RD\$60,000.00 pesos, el 9.4% Menos de RD\$10,000.00 pesos y de RD\$30,001.00 a RD\$40,000.00 pesos respectivamente, 4.7% de RD\$50,001.00 a RD\$60,000.00 pesos, 3.5% de RD\$40,001.00 a RD\$50,000.00 pesos.

Tabla N°. 10
¿QUÉ CUATRIMESTRE DE LA MAESTRÍA ESTA CURSANDO EN LA UNIVERSIDAD?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Primer cuatrimestre	0	0
Segundo cuatrimestre	44	17.2
Tercer cuatrimestre	23	9
Cuarto cuatrimestre	24	9.4
Quinto cuatrimestre	62	24.2
Sexto cuatrimestre	49	19.1
Séptimo cuatrimestre	22	8.6
No contestadas	32	12.5
Total	256	100%

Fuente: pregunta No. 33 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

En cuanto al cuatrimestre de la maestría que cursan los encuestados, el 24.2% cursa el quinto cuatrimestre, el 19.1% cursa el sexto, el 17.2 % el segundo, el 12.5% no contestó, el 9.4 el cuarto, el 9% el tercero y el 8.6% el séptimo cuatrimestre.

Tabla N°. 11
¿QUÉ NÚMERO DE HORAS SEMANALES DEDICA AL ESTUDIO DE CADA ASIGNATURA?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
2 horas o menos semanalmente	28	10.9
De 3 a 5 horas semanales	100	39.1
De 6 a 7 horas semanales	47	18.4
De 8 a 10 horas semanales	36	14.1
De 11 a 15 horas semanales	15	5.9
Más de 15 horas semanales	6	2.3
No contestadas	24	9.4
Total	256	100%

Fuente: pregunta No. 34 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

Los encuestados opinaron, en un 39.1% que dedican de 3 a 5 horas semanalmente, el 18.4% de 6 a 7 horas, el 14.1 % de 8 a 10 horas el 10.9% dos horas o menos semanalmente, el 9.4% no contestó, el 5.9% de 11 a 15 horas y el 2.3% más de 15 horas semanales. Lo que indica que la mayoría de los participantes no dedican el número total de horas de estudio independiente, es decir, que los participantes no dedican el tiempo suficiente para el estudio de los contenidos de las asignaturas.

1. Análisis de las dimensiones

A continuación se presentan los resultados por preguntas que conformaron el cuestionario. Las mismas están agrupadas por dimensiones para facilitar su análisis.

TABLA N°. 12
DIMENSIÓN: TANGIBLE

	1		2		3		4		5		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
ELEMENTOS TANGIBLES												
El plan de estudio y sus programas satisfacen sus expectativas.	8	3,1	18	7,0	70	27,3	92	35,9	68	28,6	256	100
Son pertinentes y actualizadas las fuentes bibliográficas utilizadas en cada asignatura que cursa.	8	3,1	13	5,1	46	18,0	92	35,9	97	37,9	256	100
La universidad te ofrece un apoyo académico adecuado dentro del aula.	6	2,3	8	3,1	32	12,5	104	40,6	106	41,4	256	100
La UAPA cuenta con un cuerpo de docentes calificados, con la formación y experiencia para impartir los cursos.	4	1,6	14	5,5	34	13,3	85	33,2	119	46,5	256	100
Los trabajos asignados, exámenes y evaluaciones realizadas por los facilitadores son pertinentes para el desarrollo de sus competencias en el nivel.	3	1,2	8	3,1	40	15,6	112	43,8	93	36,3	256	100
La Universidad cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada.	4	1,6	7	2,7	30	11,7	82	32,0	133	52	256	100
El ambiente de la Universidad es agradable.	6	2,3	4	1,6	21	8,2	75	29,3	150	58,6	256	100
Las aulas cuentan con el mobiliario necesario para sentirse cómodo durante el proceso educativo.	3	1,2	8	3,1	35	13,7	82	32	128	50	256	100
La Universidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesita (economato, biblioteca, caja, registro, dispensario médico, servicios a los participantes, consulta de calificaciones por Internet, equipos tecnológicos, servicio de Internet, entre otros).	4		8		22		80		142	55,5	256	100
		1,6		3,1		8,6		31,3				
El servicio de la cafetería con que cuenta la Universidad ofrece comida de calidad, con amplios menús.	20	7,8	18	7,0	68	26,6	81	31,6	69	27,0	256	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado

Nota: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Medianamente de acuerdo; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo

Se puede observar en la tabla anterior con relación al Plan de estudio que el 64% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el mismo satisface sus expectativas. El 74% de los encuestados dicen estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que son pertinentes y actualizadas las fuentes bibliográficas utilizadas en cada asignatura que cursa. El 82% está totalmente de acuerdo y de acuerdo que la Universidad le ofrece un apoyo académico adecuado dentro del aula y que cuenta con un cuerpo de docente calificado según el 80% que dijo estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con esto. Es importante decir que la calidad la generan las personas capacitadas, entrenadas, motivadas, que hacen las cosas bien porque les apasiona lo que hacen y logran resultados.

Con relación a la pregunta si los trabajos asignados, exámenes y evaluación realizadas por los facilitadores son pertinentes para el desarrollo de sus competencias en el nivel, el 43.8% está de acuerdo, 36.3% dice estar totalmente de acuerdo, 15.6% está medianamente de acuerdo, 3.1% está en desacuerdo y el 1.2% está totalmente en desacuerdo. Esto indica que el 80% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que los trabajos asignados, exámenes y evaluaciones realizadas por los facilitadores son pertinentes para el desarrollo de sus competencias en el nivel

Con relación a la variable adecuación de la Infraestructura física y tecnológica, el 52% está totalmente de acuerdo, 32.0% dice estar de acuerdo, 11.7% está medianamente de acuerdo, 2.7% está en desacuerdo y el 1.6% está totalmente en desacuerdo. Esto indica que el 84% está totalmente de acuerdo y de acuerdo de que la Universidad cuenta con una infraestructura física y Tecnología adecuada. Así mismo el 82% dijo estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que las aulas cuentan con el mobiliario necesario para sentirse cómodo durante el proceso educativo. Por otro lado, el 87% dice estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que la Universidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesita. El 88% indicó estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el ambiente de la Universidad es agradable.

Con relación al servicio de la cafetería con que cuenta la Universidad indicaron que el 59% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio que le ofrece la cafetería, aunque hay que considerar un porcentaje que estuvo medianamente de acuerdo, ya que en algunos horarios no hay servicio de cafetería.

Cuando se habla de calidad se habla de satisfacer las expectativas de los participantes en sus metas y objetivos. Esto se logra cuando ellos desarrollan las competencias que le permiten mejorar su labor profesional.

Tabla N°. 13
DIMENSIÓN: EMPATÍA

	1		2		3		4		5		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
ELEMENTO EMPATÍA												
El personal de la UAPA le brinda un trato amable y cortés.	5	2.0	2	0.8	25	9.8	96	37.5	128	50	256	100
El personal siempre está atento para brindarle las orientaciones y apoyo que necesita y le presta una atención personalizada.	4	1.6	5	2.0	31	12.1	91	35.5	125	48.8	256	100
Los facilitadores le brindan un trato amable y cordial.	3	1.2	4	1.6	21	8.2	94	36.7	134	52.3	256	100
El ambiente que hay en la universidad lo hace sentir cómodo.	5	2.0	1	0.4	23	9.0	99	38.7	128	50	256	100
En la biblioteca, ha recibido un excelente trato	4	1.6	5	2.0	25	9.8	107	41.8	115	44.9	256	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado

Nota: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Medianamente de acuerdo; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo

Se observa en la tabla anterior, que el 50% está totalmente de acuerdo con en que el personal de la UAPA le brinda un trato amable y cortés, 37.5% dice estar de acuerdo, 9.8% está medianamente de acuerdo, 2% está totalmente en desacuerdo, 0.8% está en desacuerdo. Esto indica que el 88% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el personal de la UAPA le brinda un trato amable y cortés. Así mismo opinaron en un 84% estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el personal de la UAPA siempre está atento para brindarles las orientaciones y atenciones personalizadas.

Por otro lado, también los facilitadores les brindan un trato amable y cordial, ya que el 52.3% está totalmente de acuerdo, el 36.7% dice estar de acuerdo con el buen trato que reciben de los mismos. También indicaron que reciben un trato excelente por parte del personal de Biblioteca.

El 89% dijo estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que perciben en la universidad un ambiente que lo hace sentir cómodo.

Tabla N°. 14
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD

	1		2		3		4		5		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
ELEMENTO CONFIABILIDAD												
Si alguien en la Universidad se ha comprometido a hacer algo por usted, lo hace en el tiempo acordado.	3	1.2	8	3.1	33	12.9	108	42.2	104	40.6	256	100
Los distintos servicios que el personal le presta en la universidad son presentados correctamente, sin errores desde la primera vez.	5	2.0	6	2.3	37	14.5	118	46.1	90	35.2	256	100
Cuando necesita ayuda o algo en particular, siente toda la confianza de acudir al personal de la universidad.	4	1.6	5	2.0	27	10.5	102	39.8	118	46.1	256	100
En todo momento recibe un servicio de calidad.	3	1.2	4	1.6	40	15.6	121	47.3	83	32.4	256	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado

Nota: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Medianamente de acuerdo; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo

Se observa en la tabla anterior, con relación a la pregunta si alguien en la Universidad se ha comprometido y le ha cumplido en el tiempo acordado, el 42.2% está de acuerdo, 40.6% dice estar totalmente de acuerdo, 12.9% está medianamente de acuerdo y el 3.1% en desacuerdo y el 1.2% está totalmente en desacuerdo. Esto indica que el 83% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que la universidad le ha cumplido con lo acordado.

Por otro lado, el 81% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que los servicios que se le prestan se hacen correctamente y sin errores. Esto es un indicador importante para medir calidad, ya que cuando hay errores, implica repetir de nuevo un trabajo, falta de conformidad, consumo de tiempo, esfuerzo, aumento de costes, no logro de resultados, entre otros.

El 86% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con que cuando ha necesitado ayuda tiene toda la confianza de acudir al personal de la Universidad. Además opinaron que en un 80% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con que en todo momento recibe un servicio de calidad.

Tabla N°. 15
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

	1		2		3		4		5		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
ELEMENTO CAPACIDAD DE RESPUESTA												
Si se le presenta un problema o necesita ayuda, el personal de la UAPA le ayuda a resolverlo inmediatamente.	5	2.0	4	1.6	44	17.2	108	42.2	95	37.1	256	100
Cuando usted solicita algún servicio, el personal le responde en el tiempo establecido.	5	2.0	5	2.0	40	15.6	106	41.4	100	39.1	256	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado

Nota: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Medianamente de acuerdo; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo

Según esta dimensión sobre la capacidad de respuesta los encuestados opinaron en un 79% estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que cuando se le ha presentado algún problema, el personal de la UAPA le ayuda a resolverlo inmediatamente. Así mismo el 81% opinó que se le ha respondido en el tiempo establecido cuando ha solicitado algún servicio.

Tabla N°. 16
DIMENSIÓN: SEGURIDAD

	1		2		3		4		5		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
ELEMENTO SEGURIDAD												
Se siente seguro de dejar sus pertenencias en su aula.	9	3.5	5	2.0	21	8.2	94	36.7	127	49.6	256	100
Confío en la integridad de las personas que trabajan en la UAPA	5	2.0	3	1.2	23	9.0	109	42.6	116	45.3	256	100
Se siente tranquilo y seguro en la UAPA	5	2.0	2	0.8	9	3.5	99	38.7	141	55.1	256	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado

Nota: (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Medianamente de acuerdo; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo

Con relación a esta dimensión que trata la seguridad que sienten los encuestados en la Universidad reveló que el 86% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con que se sienten seguros de dejar sus pertenencias en el aula.

En cuanto a la confianza que tienen en la integridad de las personas que trabajan en la UAPA, el 45.3% dice estar totalmente de acuerdo, el 42.6% está de acuerdo, el 9% está medianamente de acuerdo, el 2% está totalmente en desacuerdo y el 1.2% está en desacuerdo. Lo que indica que el 88% está de acuerdo y totalmente de acuerdo de que confían en la integridad de las personas que trabajan en la UAPA.

El 94% de los alumnos encuestados opinaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que se sienten tranquilos y seguros en la UAPA.

Tabla N°. 17
CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS QUE LE OFRECE LA UNIVERSIDAD.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Muy satisfecho	204	79.7
Poco satisfecho	47	18.4
No satisfecho	3	1.2
No contestadas	2	0.8
Total	256	100%

Fuente: pregunta No. 35 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

En cuanto al nivel de satisfacción con los servicios que le ofrece la universidad, el 79.7% está muy satisfecho, el 18.4% poco satisfecho, el 1.2% está no satisfecho y el 0.8% no contestó.

Tabla N°. 18
RECOMENDARÍA USTED LA UNIVERSIDAD A OTRAS PERSONAS O REALIZARÍA OTRO PROGRAMA DE MAESTRÍA QUE LE INTERESARA.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	224	87.5
No	25	9.8
No contestadas	7	2.7
Total	256	100%

Fuente: pregunta No. 36 del cuestionario aplicado a los participantes de la escuela de postgrado.

En cuanto a si recomendarían la Universidad, el 87.5% dijo que sí, el 9.8% dice que no y el 2.7% no contestó.

Conclusiones:

Los constantes cambios y avances tecnológicos en el ambiente educativo, hacen que las instituciones busquen ofrecer mayor calidad a sus alumnos. Para esto deben asumir una cultura de evaluación que le permita conocer la calidad del servicio educativo que ofrecen, sus fortalezas y debilidades. Esto contribuirá a mejorar los procesos.

La calidad del servicio fue evaluada por los alumnos sobre la base de su percepción personal del servicio que recibe, comparada con el servicio que les gustaría recibir, es decir, sus expectativas. Para esto fue necesario la aplicación de SERVQUAL, que es una metodología fácil de utilizar y práctica. Solo requiere de creatividad para adaptarla tomando en cuenta las características del servicio específico que se ofrece.

Esta metodología permitió medir la calidad del servicio ofrecido por la Universidad y el nivel de satisfacción de los alumnos con relación al servicio que reciben. Además, con la misma se pudo cuantificar los aspectos subjetivos de la calidad y del servicio, lo cual implica el paso más importante en la mejora de la calidad. Después de haber realizado este estudio, se tiene claro el perfil de los participantes de postgrado, identificar el estrato social del cual provienen, sus ingresos, e indagar sobre su situación laboral. En el aspecto académico es importante conocer el número de horas que dedican a los estudios de cada una de las asignaturas, porque de esto dependerá que ellos desarrollen las competencias concretas en cada una de ellas. Dentro de las principales características, se tiene que el 59% de los participantes es de sexo femenino, el 36% es masculino. El 47% tiene de 36 a 50 años de edad y el 37% tiene de 26 a 35 años.

En cuanto al estado civil de los encuestados el 58% es casado y el 30% es soltero. El 89% de los encuestados trabaja. El 63% de los que trabajan tiene un nivel de ingreso mensual de menos de RD\$40,000.00 pesos. Los encuestados opinaron, en un 39.1%, que dedican de 3 a 5 horas al estudio, el 18.4% de 6 a 7 horas, el 14.1 % de 8 a 10 horas, el 10.9% dos horas o menos semanalmente, el 5.9% de 11 a 15 horas y el 2.3% más de 15 horas semanales. Lo que indica

que la mayoría de los participantes no dedican el número total de horas de estudio independiente, es decir, que los participantes no dedican el tiempo suficiente para el estudio de los contenidos de las asignaturas.

A partir de la evaluación de cada una de las dimensiones estudiadas, se agruparon los indicadores de las mismas y se trabajó con el promedio del porcentaje obtenido en cada una, según su consideración. Es importante destacar que todos los elementos estudiados tienen que ver con el desempeño del personal. La confiabilidad es el elemento más importante de las cinco dimensiones para determinar las evaluaciones que hace el participante sobre la calidad del servicio.

En cuanto a los elementos tangibles estudiados, como son el plan de estudio, programas de asignaturas, fuentes bibliográficas, facilitadores, evaluación de los aprendizajes, instalaciones, mobiliario, ambiente, apoyo académico y servicio de cafetería, son los beneficios que se les proporcionan a los participantes para satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas. En este estudio se verificó que el 43% de los participantes está totalmente de acuerdo, el 35% dicen estar de acuerdo, el 16% está medianamente de acuerdo, el 4% está en desacuerdo y el 3% está totalmente en desacuerdo con relación. Esto indica que el 78% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con los elementos tangibles que le ofrece la universidad.

Con relación a la dimensión Empatía, ésta va más allá de la cortesía y amabilidad, es comprender y dar respuesta a las necesidades de los participantes, es ponerse en el lugar de ellos para satisfacer sus expectativas, implica una atención personalizada. En este sentido, se verificó que el 49% de los participantes está totalmente de acuerdo, el 38% dicen estar de acuerdo, el 10% está medianamente de acuerdo, el 2% está totalmente en desacuerdo y el 1% está en desacuerdo con la atención que recibe. Esto muestra que el 87% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con el nivel de empatía que perciben del personal de la universidad.

Con relación a la dimensión Confiabilidad, que medía la habilidad que tiene el personal de la Universidad para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante, y la confianza que tienen los participante en los mismos, se verificó que el 44% está de acuerdo, el 39% dice estar totalmente de acuerdo, el 13% está medianamente de acuerdo, el 2% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo con el nivel de confiabilidad que percibe.

Esto evidencia que el 83% de los participantes está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que en todo momento recibe un servicio de calidad por parte del personal de la Universidad, ya que respeta y cumple con lo prometido, la calidad implica hacer las cosas bien desde la primera vez que se hacen.

Con relación a la dimensión Capacidad de respuesta es la disponibilidad que tiene el personal de la UAPA en ayudar a los participantes y brindarle un servicio rápido. En este sentido se verificó que el 42% de los participantes está de acuerdo, el 38% dice estar totalmente de acuerdo, el 16% está medianamente de acuerdo, el 2% está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo con la capacidad de respuesta del personal. Esto evidencia que el 80% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con que en todo momento recibe un servicio rápido, es decir, que el personal responde rápidamente a sus demandas.

Con relación a la dimensión Seguridad, esta implica la credibilidad y confianza que tenga el participante de su entorno y del conocimiento y atención dispensada por el personal de la UAPA. Al respecto los participantes opinaron en un 50% está totalmente de acuerdo, el 39% dice estar de acuerdo, el 7% está medianamente de acuerdo, el 3% está totalmente en desacuerdo y el 1% está en desacuerdo con la seguridad que percibe en la Universidad. Esto evidencia que el 89% está totalmente de acuerdo y de acuerdo y que confían en la integridad de las personas que trabajan en la UAPA. Es importante destacar que los participantes indicaron que se sienten tranquilos y seguros en la Universidad.

Finalmente, tomando en cuenta todas las dimensiones y su promedio, se puede concluir que el 83% de los participantes está totalmente de acuerdo y de acuerdo con la calidad del servicio que se les ofrece. El 80% de los encuestados indicaron estar muy satisfechos con el servicio que les brinda la universidad, el 18% poco satisfecho y un 1% no está satisfecho. La calidad es hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente.

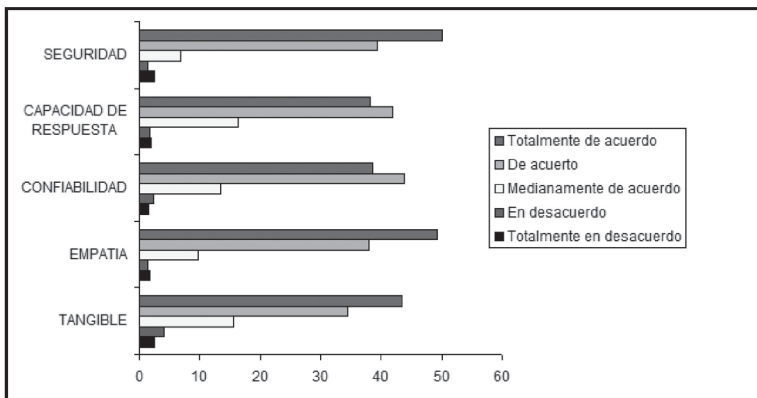
Cuando un participante encuentra que la Universidad satisface sus expectativas, y además recibe un buen servicio o atención, queda satisfecho, y dicha satisfacción hace que regrese. Entonces, muy probablemente la recomiende a otras personas. El 88% indicó que sí recomendaría la Universidad a otras personas o realizaría otro programa de maestría, por la calidad de la enseñanza, por sus facilitadores, por el servicio que se les brinda, por la facilidad

de recursos, por el trato amable que reciben, porque llena sus expectativas, entre otras. Esto evidencia que hay un alto nivel de fidelización de los participantes con la Universidad.

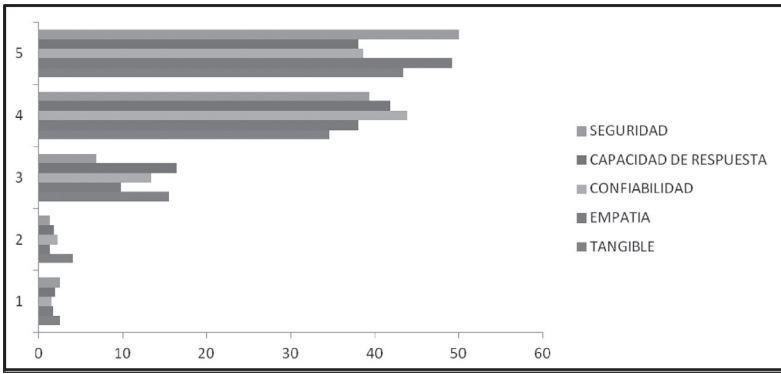
RESUMEN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

DIMENSIONES	1	2	3	4	5
TANGIBLE	2.58	4.13	15.55	34.56	43.38
EMPATÍA	1.68	1.36	9.78	38.04	49.2
CONFIABILIDAD	1.5	2.25	13.38	43.85	38.58
CAPACIDAD DE RESPUESTA	2	1.8	16.4	41.8	38.1
SEGURIDAD	2.5	1.33	6.9	39.33	50
PROMEDIO	2.05	2.17	12.40	39.52	43.85

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL PROMEDIO POR DIMENSIÓN SEGÚN LA ESCALA DE MEDICIÓN



REPRESENTACIÓN GRÁFICA SEGÚN LA ESCALA DE MEDICIÓN Y EL PROMEDIO POR DIMENSIÓN



CUESTIONARIO APLICADO A LOS PARTICIPANTES



UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS UAPA
ESCUELA DE POSTGRADO

Estimado(a) participante:

En nuestro intento por brindarle siempre un mejor servicio, le pedimos nos ayude a conocer las expectativas que tiene usted con respecto a la experiencia de cursar un programa de postgrado en nuestra universidad.

Le pedimos que responda a este cuestionario de manera sincera, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 5. Siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Medianamente de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
El plan de estudio y sus programas satisfacen sus expectativas.					
Son pertinentes y actualizadas las fuentes bibliográficas utilizadas en cada asignatura que cursa.					
La universidad te ofrece un apoyo académico dentro del aula adecuado.					
La UAPA cuenta con un cuerpo de docente calificado, con la formación y experiencia para impartir los cursos.					
Los trabajos asignados, exámenes y evaluaciones realizadas por los facilitadores son pertinentes para el desarrollo de sus competencias en el nivel.					
La Universidad cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada.					
El ambiente de la Universidad es agradable.					
Las aulas cuentan con el mobiliario necesario para sentirse cómodo durante el proceso educativo.					
La Universidad cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesita (económato, biblioteca, caja, registro, dispensario médico, servicios a los participantes, consulta de calificaciones por Internet, equipos tecnológicos, servicio de Internet, entre otros).					
El servicio de la cafetería con que cuenta la Universidad ofrece comida de calidad, con amplios menús.					
El personal de la UAPA le brinda un trato amable y cortés.					
El personal siempre está atento para brindarles las orientaciones y apoyo que necesita y le presta una atención personalizada.					
Los facilitadores les brindan un trato amable y cordial.					
El ambiente que hay en la universidad lo hace sentir cómodo.					
En la biblioteca ha recibido un excelente trato					
Si alguien en la Universidad se ha comprometido a hacer algo por usted, lo hace en el tiempo acordado.					
Los distintos servicios que el personal le presta en la universidad son presentados correctamente sin errores desde la primera vez.					
Cuando necesita ayuda o algo en particular, siente toda la confianza de acudir al personal de la universidad.					
En todo momento recibe un servicio de calidad.					
Si se le presenta un problema o necesita ayuda, el personal de la UAPA le ayuda a resolverlo inmediatamente.					
Cuando usted solicita algún servicio, el personal le responde en el tiempo establecido.					
Se siente seguro de dejar sus pertenencias en su aula.					
Confío en la integridad de las personas que trabajan en la UAPA					
Se siente tranquilo y seguro en la UAPA					

INFORMACIONES GENERALES

1.- Sexo:

Femenino

Masculino

2.- Edad

Menos de 25 años

26 a 30 años

De 31 a 35 años

De 36 a 40 años

De 41 a 50 años

Mayor de 50 años

3.- Trabaja

Si

No

4.- Año en que ingresó a la Universidad

Antes del año 2000

2000 - 2004

2005 -2010

2011-2012

5- ¿Es egresado de la UAPA?

Si _____(Especificar carrera)

No

6.-¿Qué maestría cursa actualmente?

Maestría en Legislación de Tierras

Maestría en Ciencias de la Educación, mención Gestión de Centros Educativos

Maestría en Mercadeo, Gerencia de Mercadeo

Maestría en Educación Inicial

Maestría en Derecho Civil y Procesal Civil Contemporáneo

Especialización en Gerencia de Recursos Humanos

Otros (especifique) _____

7.- Su estado civil es:

soltero(a)

casado(a)/unión libre

divorciado(a)

viudo(a)

8.- ¿Trabaja?

Si

No (Pasar a la pregunta 10)

9.- ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?

- Menos de RD\$10,000.00 pesos
- De RD\$10,000.00 a RD\$20,000.00 pesos
- De RD\$20,001.00 a RD\$30,000.00 pesos
- De RD\$30,001.00 a RD\$40,000.00 pesos
- De RD\$40,001.00 a RD\$50,000.00 pesos
- De RD\$50,001.00 a RD\$60,000.00 pesos
- Más de RD\$60,000.00 pesos

10.- ¿Qué cuatrimestre de la maestría está cursando en la universidad?

- Primer cuatrimestre
- Segundo cuatrimestre
- Tercer cuatrimestre
- Cuarto cuatrimestre
- Quinto cuatrimestre
- Sexto cuatrimestre
- Séptimo cuatrimestre

11.- ¿Qué número de horas semanales dedica al estudio de cada asignatura?

- 2 horas o menos semanalmente
- De 3 a 5 horas semanales
- De 6 a 7 horas semanales
- De 8 a 10 horas semanales
- De 11 a 15 horas semanales
- Más de 15 horas semanales

12.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios que le ofrece la universidad?

- Muy satisfecho
- Poco satisfecho
- No satisfecho

13.- ¿Recomendaría usted la universidad a otras personas o realizaría otro programa de maestría que le interesara?

- Si
- No

Porque _____

14.- ¿Qué mecanismos nos sugiere para mejorar los servicios que le ofrecemos?

1. _____
2. _____
3. _____

¡Muchas gracias por su ayuda!

Instrumento elaborado Por: Dra. Yanet Y. Jiminián
Mayo 2012

Bibliografía:

Berry, Leonard (2000). *Cómo descubrir el alma del servicio: los nuevos motores del éxito empresario sostenido*. Argentina: Editorial Granica.

Berry, Leonard (1995). *Un buen servicio ya no basta*. Editorial Norma.

Ginebra, Joan (2003). *Dirección por servicio: la otra calidad, la única reingeniería*. México:McGraw-Hill

Horonitz, Jacques (1998). *Los siete secretos del servicio al cliente*. Madrid: Prentice-Hall.

Mitchell, Jack (2004). *Abrace a sus Clientes*. Bogotá: Grupo Editorial Norma

Ovalle, Lucía (2007). *Servicio al Cliente: Estrategias y Herramientas para el éxito Competitivo*. Santo Domingo: Editora Centenario.

Zeithaml, V. Parasuraman, A., Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Recuperado el 01/12/2012. <http://www.slideshare.net/marketingdeservicios/imds>.