

ANALISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD CEAD POPAYAN), DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL CLIENTE EXTERNO

AUTORA  
ELIZABETH OCAMPO ROJAS

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
UNAD- CEAD POPAYÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYÁN 2009

ANALISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA (UNAD CEAD POPAYAN), DESDE LA  
PERSPECTIVA DEL CLIENTE EXTERNO

ELIZABETH OCAMPO ROJAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CON RAZÓN DE OBTENER EL  
TITULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

DIRECTORA  
NANCY CABEZAS BURBANO

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
UNAD- CEAD POPAYÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,  
ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
POPAYÁN 2009

## CONTENIDO

### INTRODUCCION

#### 1. BASES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.2 OBJETIVOS.

1.2.1 Objetivo General.

1.2.2 Objetivos Específicos.

1.3 JUSTIFICACION.

1.4 HIPOTESIS.

#### 2. METODOLOGIA

2.1. CARACTER DE LA INVESTIGACION.

2.2 FUENTES DE RECOPIACION DE LA INFORMACION.

2.2.1 Fuentes primarias.

2.2.2 Fuentes secundarias.

2.3 POBLACION Y MUESTRA.

2.4 ITEMS DE ANALISIS.

#### 3. MARCO TEORICO

3.1 REFLEXIÓN CALIDAD DEL SERVICIO.

3.2 ORÍGENES DE LA CALIDAD.

3.3 LA TEORÍA DE LA CALIDAD TOTAL.

3.4 LA CALIDAD EN EL CASO PUNTUAL DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

3.5 MODELOS DE CALIDAD APLICABILIDAD AL CONTEXTO EDUCATIVO.

3.6 LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9000.

#### 4. DISCUSION

4.1 RESULTADOS.

4.2 ANALISIS DE LOS DATOS.

4.3 SELECCIÓN DE UN MODELO ADECUADO LAS NECESIDADES  
DEL CEAD POPAYAN.

5. CONCLUSIONES

6. RECOMENDACIONES

6.1 PLAN DE ACCION.

7. BIBLIOGRAFÍA

8. ANEXOS

## **LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Estratificación proporcional de empresas

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Pasos a tener en cuenta para la aplicación de las normas ISO

## **LISTA DE CUADROS**

Cuadro 1. Cálculo deserción estudiantil en el CEAD Popayán

Cuadro 2. Evaluación de la atención

Cuadro 3. Evaluación de la eficacia

Cuadro 4. Evaluación de la atención

Cuadro 5. Evaluación de la eficacia

Cuadro 6. Evaluación de la atención

Cuadro 7. Evaluación de la eficacia

Cuadro 8. Evaluación de la atención

Cuadro 9. Evaluación de la eficacia

Cuadro 10. Evaluación de la atención

Cuadro 11. Evaluación de la eficacia

Cuadro 12. Evaluación de la atención

Cuadro 13. Evaluación de la eficacia

Cuadro 14. Evaluación de la atención

Cuadro 15. Evaluación de la eficacia

Cuadro 16. Resumen de datos Evaluación de la atención y eficacia

Cuadro 17. Nivel de desempeño de los Unadistas dentro de las Empresas

Cuadro 18. Percepción de los programas ofrecidos por la UNAD dentro de las Empresas (tienen personal Unadista)

Cuadro 19. Percepción de los programas ofrecidos por la UNAD dentro de las Empresas (total muestra que respondió la pregunta)

Cuadro 20. Razones de ingreso a la UNAD

### **LISTA DE GRAFICAS**

Gráfica 1. Cálculo deserción estudiantil en el CEAD Popayán

Gráfica 2. Evaluación de la atención

Gráfica 3. Evaluación de la eficacia

Gráfica 4. Evaluación de la atención

Gráfica 5. Evaluación de la eficacia

Gráfica 6. Evaluación de la atención

Gráfica 7. Evaluación de la eficacia

Gráfica 8. Evaluación de la atención

Gráfica 9. Evaluación de la eficacia

Gráfica 10. Evaluación de la atención

Gráfica 11. Evaluación de la eficacia

Gráfica 12. Evaluación de la atención

Gráfica 13. Evaluación de la eficacia

Gráfica 14. Evaluación de la atención

Gráfica 15. Evaluación de la eficacia

Gráfica 16. Resumen de datos Evaluación de la atención

Gráfica 17. Resumen de datos Evaluación de la eficacia

Gráfica 18. Nivel de desempeño de los Unadistas dentro de las Empresas

Gráfica 19. Percepción de los programas ofrecidos por la UNAD dentro de las Empresas (tienen personal Unadista)

Gráfica 20. Percepción de los programas ofrecidos por la UNAD dentro de las Empresas (total muestra que respondió la pregunta)

Gráfica 21. Razones de ingreso a la UNAD

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A ECUESTA: CALIDAD DEL SERVICIO

Anexo B ENCUESTA: EMPRESAS DEL DEPARTAMENTO DE CAUCA

Anexo B ENCUESTA: PERFIL UNADISTA

## INTRODUCCION

De acuerdo a Roa (2007)<sup>1</sup> la Educación como sector base para el desarrollo económico, político, cultural, etc.; de los países, debe continua y necesariamente estar sometida a análisis dentro de los miramientos de calidad, que se hacen ineludibles en un mundo cada vez más competitivo y globalizado. En este sentido se puede plantear que la expresión <calidad> no sólo interesa a las empresas de corte industrial, sino a todas aquellas que desean abarcar mayor participación en el mercado en el cual se desenvuelven; no obstante, no hay que olvidar que en la educación no se trabaja con productos o cosas, sino con personas, lo que señala un compromiso aún más férreo en mejorar las vías y el escenario en donde se presentan las relaciones que originan individuos capaces de transformarse a sí mismos de forma positiva y por tanto su entorno, simplemente teniendo acceso al extenso campo del conocimiento.

Teniendo en cuenta que en las últimas décadas el sistema educativo colombiano ha ido en evolución no solo pedagógica, sino además tecnológica, hoy se habla de aulas virtuales donde el estudiante hace uso de redes tecnológicas de información, que minimizan tiempos, costos, espacios, habría entonces que evaluar las apreciaciones que se están generando sobre el tema en la comunidad implicada, de tal modo determinar su calidad.

---

<sup>1</sup> ROA, Varelo Alberto. Hacia un modelo de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior en Colombia: Estándares básicos y acreditación de excelencia en [http://www.cedus.cl/files/Alberto\\_Roa.pdf](http://www.cedus.cl/files/Alberto_Roa.pdf), publicado el 10 de Agosto de 2007 y consultado el 14 de Diciembre de 2008. p. 1.

Según Gronroos (1994)<sup>2</sup>, el concepto de calidad en el ámbito de los servicios es complejamente difícil de concretar por la naturaleza intangible de los mismos; sin embargo Parusaraman, Zeithaml y Berry (1985,1988)<sup>3</sup> en su denominado Modelo de las Deficiencias definen la calidad del servicio como un punto de disyuntiva entre las expectativas del consumidor y las percepciones sobre el servicio que realmente obtienen, de manera sencilla se entiende que lo que hace el consumidor es analizar las propiedades del servicio, es decir, lo está juzgando o está comparando aquello que desea y aquello que adquiere verdaderamente, y ¿cómo llega a esta valoración? naturalmente considerando el hecho de que no se satisfacen o se satisfacen las necesidades asumidas como importantes.

De esta forma el presente trabajo investigativo muestra un acercamiento a la satisfacción o no satisfacción de las necesidades de la comunidad de estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), con el propósito de que estos datos y su análisis sirvan de una manera concisa y oportuna en la toma de decisiones a quien compete, logrando un mejoramiento y optimización de los recursos tanto humanos como materiales, en pro de un beneficio colectivo.

Esta investigación es de naturaleza exploratoria; la metodología seguida para la recolección de los datos es de carácter primario y secundario. Se toman como muestra de reflexión las opiniones de los clientes externos, es decir de los estudiantes (matriculados para el período 2007 B en la Universidad) además de la opinión de empresarios de la ciudad; se

---

<sup>2</sup> GRONROOS, Cristian. Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia de los servicios. Madrid: Díaz de Santos., 1994. p. 199.

<sup>3</sup> PARUSARAMAN, ZEITHAML y BERRY (1985, 1988), citados en ESPINO Vargas, Pedro. Creatividad en el servicio de atención al cliente. Estrategias basadas en el estudio de Jack Morton Worldwide sobre la aplicación del neuromarketing mediante la aplicación del marketing experimental en [http://www.uss.edu.pe/investigacion/ArticulosCientificosdeDocentes/Creatividad\\_Y\\_SAC.pdf](http://www.uss.edu.pe/investigacion/ArticulosCientificosdeDocentes/Creatividad_Y_SAC.pdf), sin fecha de publicación y consultado el 9 de Noviembre de 2008. p. 11.

recurrió también a fuentes de carácter secundario como informes, tesis de la UNAD, etc.; para evaluar ítems relacionados con la calidad como:

- Niveles de deserción. Establecimiento de causales de deserción.
- Servicios prestados en el CEAD Popayán. Dirección, Secretaría Dirección, Recepción, Biblioteca, Registro y control, Sala de tutores, Sala de Computo.
- Percepción de la calidad de la UNAD por parte del sector empresarial de la ciudad de Popayán.
- Percepción de la calidad como razón de desarrollo de estudios en la UNAD.

Los datos generados en el transcurso de la investigación son de tipo cuantitativo, de tal modo, los juicios emitidos se basan en datos numéricos proporcionando aún más precisión. La valoración de la información por parte de las investigadoras se realiza dentro del marco de objetividad y seriedad que la investigación requiere, con el objeto de que los resultados del análisis sean el reflejo de la realidad percibida por los estudiantes; quienes finalmente son los principales interesados en elevar los estándares de calidad de la Universidad, por tanto su nivel de competitividad en el mercado laboral.

Es importante destacar que este trabajo investigativo se encuentra relacionado con el Macroproyecto OP11 Necesidades de información. Calidad en el servicio, liderado por la Gerencia de relaciones interinstitucionales de la UNAD. De tal modo, no solamente se contó con la colaboración de los estudiantes egresados sino además con el cuerpo administrativo y docente de la Institución quienes deben hallarse comprometidos con el mejoramiento de la calidad, por consiguiente en la

generación de una cultura de la calidad que involucre a todos los agentes que intervienen el proceso de la Educación.

La estructura temática del presente trabajo investigativo abarca cuatro Capítulos titulados de la siguiente forma y cuyo contenido general se describe de manera breve:

Capítulo I: Bases del Proyecto. Se muestran el planteamiento del problema, la hipótesis, justificación objetivos.

Capítulo II: Metodología. Se presenta la metodología precisa utilizada para el diseño y desarrollo en el proceso investigativo además de su aplicación.

Capítulo III: Marco teórico. Se realiza un repaso de los modelos y teorías sobre Calidad enfatizando en el aspecto de la Educación.

Capítulo IV: Discusión. Se muestran los resultados con juicios por parte de la investigadora basados en datos numéricos; promoviendo el incremento en el nivel de calidad dentro de la Institución educativa.

Finalmente se exponen una serie de conclusiones, recomendaciones, plan de acción, bibliografía y los anexos pertinentes.

## **1. BASES DEL PROYECTO**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Para ser competitivos en el mundo actual hay que brindar bienes y servicios de alta calidad. Actualmente la calidad es una característica muy apreciada por el consumidor. Este busca rapidez en los procesos, confiabilidad, eficiencia y garantía como algunas cualidades esperadas en la adquisición de un servicio. Particularmente la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, plantea la necesidad de ofrecer un servicio con alta calidad en todos sus programas y procesos y en las funciones que desarrollan los mismos.

A pesar de que es una Universidad con experiencia en la región y que constantemente realiza procedimientos para la mejora continua en todos sus procesos, no se explora sobre los alcances del concepto calidad del servicio, por tal razón debe necesariamente iniciar por conocer la opinión de los actores relacionados con este aspecto, para construir un estándar que permita ofrecer confiabilidad y un nivel de profesionalismo en el servicio.

Por esta situación y con este fin, la coordinación de investigación de mercados participa en el proceso de mejoramiento con el desarrollo de una investigación que recolecte y analice las precisiones y expectativas de los agentes involucrados en el tema, cuyo resultado mida la calidad del servicio ofrecido. Este trabajo permitirá definir cuáles son las mayores debilidades en los servicios de la UNAD en cada CEAD y contribuirá en la generación de sugerencias como apoyo para la dirección de la UNAD, siendo de utilidad en la toma de decisiones y en el diseño de estrategias que originen un mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

## **1.2 OBJETIVOS.**

### **1.2.1 Objetivo General.**

- Contribuir al proceso de “calidad en el servicio” a través de investigaciones que determinen el estado actual del servicio, constituyéndose en apoyo en la toma de decisiones pertinentes.

### **1.2.2 Objetivos Específicos.**

- Investigar la percepción de los estudiantes de los diferentes programas ofrecidos por la UNAD acerca de diversas variables relacionadas con la calidad en la prestación del servicio.
- Identificar las posibles debilidades que tiene la UNAD en la prestación del servicio que sean causantes de deserción.
- Conocer sobre las necesidades y expectativas que presentan los estudiantes frente al servicio que presta la Universidad Nacional Abierta y a distancia (UNAD CEAD Popayán).
- Conocer la percepción del sector empresarial, de la ciudad de Popayán, sobre la calidad de los egresados de la UNAD.

### 1.3 JUSTIFICACION.

Hoy por hoy la calidad es un término comúnmente utilizado dentro de toda clase de Empresas, pues debido a su apropiación como concepto y como parte de la cultura corporativa ha dado origen a la elevación de la competitividad. ¿Pero qué significa ser competitivos?, según Morrison (2001)<sup>4</sup> necesariamente esta palabra se debe asociar al cliente o a la persona objeto de la generación del producto o de la prestación del servicio, en otros términos la calidad y la competitividad están directamente unidas; por tanto si se piensa en mejorar la calidad se está incentivando en el aumento de la competitividad, es decir, en la venta mayor de productos o servicios; en este caso en la garantía de la fidelidad de los clientes actuales (estudiantes) y en la atracción de nuevos. Así, la calidad en el servicio se ha considerado como uno de los asuntos más importantes en el mundo del mercadeo en la actualidad. El objetivo principal es cumplir con los requerimientos del cliente y cerciorarse de que todos los procesos contribuyan a satisfacer sus necesidades. De tal modo que si los clientes, en la investigación los estudiantes de la UNAD, están satisfechos con el producto y los estándares de servicios obtenidos, retornarán, a la Universidad una y otra vez para todas sus necesidades de superación.

Conocer que piensa el cliente es importante para las diferentes empresas, además de efectuar un proceso de retroalimentación con los propios datos generados por las mismas; de ésta manera las organizaciones tienen la posibilidad de reforzar o de dar viraje a sus objetivos o encaminarlos a la razón de su existencia y supervivencia: los clientes, lo cual permite que se presenten juicios como por ejemplo que se ha tomado

---

<sup>4</sup>MORRISON, Franklin. Calidad y competitividad en <http://www.sappiens.com/html/ejemplos/economia1/sappiens/comunidades/ejemploeconomia1nsf/unids/Calidad%20y%20Competitividad/D3ED339CE125EDCB41256FAF006044CF2d8e.html?opendocument>, publicado el 27 de Abril de 2001 y consultado el 14 de Diciembre de 2008. Sin pág.

la mejor decisión al seleccionar precisamente su producto o servicio (educativo). Esta es precisamente la premisa para el desarrollo del presente estudio, conocer las diversas opiniones de los clientes externos, los estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD - Popayán- y de los diferentes empresarios, para con estos datos establecer cuál es el estado de percepción sobre la calidad del servicio educativo que presta la institución, cual es la situación real que presenta la calidad del servicio teniendo como referente de análisis algunas variables relacionadas. Ello atañe porque principalmente se entiende el alto nivel de responsabilidad social de la Universidad, y su influencia decisiva como motor de desarrollo económico, social, cultural, etc. La necesidad de encaminar todos sus procesos hacia el manejo del concepto calidad debe partir de las percepciones de los actores ligados a tal situación.

De esta manera, el diseño eficaz de alternativas estratégicas que promuevan el incremento de los niveles de calidad en cuanto al servicio educativo de la Universidad, es apremiante para garantizar la formación de personas competitivas, forjadoras de nuevas realidades, aptos para desenvolverse en un mercado que demanda profesionales cada vez más apropiados del conocimiento, adaptados al campo tecnológico, con valores y ética; capaces de vincularse activamente en los proceso de desarrollo de la región y por ende del país.

Teniendo en cuenta que este trabajo no solamente se constituye en una recolección de información de fuentes primarias sino secundarias y que permite la comparabilidad con diversas teorías relacionadas con el tema en cuestión, se puede entonces realizar una valoración entre lo que es el servicio y lo que debería ser; no puramente desde la perspectiva subjetiva de los estudiantes, sino atendiendo la visión científica de diversos eruditos en el tema de calidad, enfatizando en el campo de la Educación.

La pertinencia de este trabajo obedece a la detección de las debilidades que se presentan en la prestación del servicio con el propósito de hacerles frente, focalizando el interés de la comunidad educativa administrativa y docente en la generación de un compromiso continuo de mejoramiento.

Además es importante destacar que siendo parte de la comunidad Unadista, y en concordancia con el Macroproyecto OP11, es necesario aplicar el conocimiento adquirido en la carrera Administración de Empresas, con proyectos para beneficio de la Institución y en retribución a su aporte como centro formador de profesionales con visión y responsables, forjadores de mejores escenarios educativos, sociales, culturales, entre otros.

#### **1.4 HIPOTESIS.**

Considerando entonces que la calidad es una variable fundamental para el desarrollo y éxito de cualquier tipo de organización y más aún de las educativas dado su alto nivel de responsabilidad social, se establece la siguiente hipótesis:

Los servicios ofrecidos por parte del CEAD Popayán cumplen con los requerimientos de calidad necesarios para garantizar la competitividad.

## **2. METODOLOGIA**

### **2.1. CARACTER DE LA INVESTIGACION.**

Inicialmente se adelantó una investigación exploratoria que proporcionó una comprensión del problema para definirlo de la manera más aproximada, ésta consistió en:

- Una revisión de la información académica para identificar los métodos más apropiados para realizar el análisis y diagnóstico de calidad.
- Determinación de la muestra y aplicación del formato de encuesta. Aclarando que se hizo necesaria la utilización de los tres formatos considerados para el desarrollo del proyecto macro, al cual pertenece este subproyecto. (Ver anexo A, B, C).
- Recolección y análisis de datos secundarios: datos estadísticos e investigaciones cuantitativas y cualitativas como informes internos, tesis, etc.
- Base de datos en línea sobre el tema calidad, aplicabilidad en el contexto educativo.

La metodología empleada para la recolección de datos e información es de carácter primario y secundario. Los datos concebidos en el transcurso de la investigación son cuantitativos, la mayor parte de la investigación se fundamenta en información numérica.

## **2.2 FUENTES DE RECOPIACION DE LA INFORMACION.**

### **2.2.1 Fuentes primarias.**

#### ***Instrumento de recolección de la información:***

El instrumento para la recolección de los datos primarios es la encuesta; en este caso constó de tres cuestionarios de donde se tomaron las preguntas referentes a la calidad del servicio. El primer formato denominado “calidad del servicio 2007” se estructura por seis preguntas relacionadas, de dichas preguntas, cinco son tipificadas como de selección múltiple y una como abierta. El segundo formato llamado “Encuesta a las Empresas” se halla conformado por 15 preguntas de carácter dicotómico y de selección múltiple.

El tercer formato denominado “Perfil Unadista” se compone de un cuadernillo dividido en cuatro aspectos, información personal, información familiar, información laboral, información académica y razones de ingreso

### **2.2.2 Fuentes secundarias.**

Los datos secundarios, fueron tomados de fuentes provenientes de la UNAD como documentos estadísticos, informes internos, otras investigaciones:

- Base de datos de registro y control académico (UNAD CEAD Popayán).
- Proyecto: “Oferta educativa con pertinencia regional, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en el área de influencia del Cead Popayán”

Fuentes ajenas a dicha Institución como publicaciones en Internet:

- MENDOZA, Aquino José Antonio. Medición de la calidad del servicio en <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser>.

shtml, publicado en el 2008 y consultado el 10 de Diciembre de 2008.

- MORRISON, Franklin. Calidad y competitividad en <http://www.sapiens.com/html/ejemplos/economia1/sapiens/comunidades/ejemploeconomia1nsf/unids/Calidad%20y%20Competitividad/D3ED339CE125EDCB41256FAF006044CF2d8e.html?opendocument>, publicado el 27 de Abril de 2001 y consultado el 14 de Diciembre de 2008.
- ROA, Varelo Alberto. Hacia un modelo de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior en Colombia: Estándares básicos y acreditación de excelencia en [http://www.cedus.cl/files/Alberto\\_Roa.pdf](http://www.cedus.cl/files/Alberto_Roa.pdf), publicado el 10 de Agosto de 2007 y consultado el 14 de Diciembre de 2008.
- Entre otras direcciones electrónicas.

### **2.3 POBLACION Y MUESTRA.**

La población para el desarrollo de la investigación fue conformada por los estudiantes matriculados para el segundo período de 2007 de todos los programas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) que en su totalidad fueron 697, además por las empresas ubicadas en el departamento del Cauca (como se verá en párrafos siguientes), considerando que para cada formato de encuesta se presenta una población y muestra diferente.

El formato encuesta del cliente externo “Calidad del servicio 2007” se aplicó a una muestra efectiva de 71 estudiantes, con quienes finalmente se logró contar para el desarrollo de la encuesta.

El formato de encuesta a empresarios tomó una muestra efectiva de 50,

aunque inicialmente se estableció de 52; para llegar al planteamiento de esta última muestra se pasó por el siguiente proceso (tomado directamente del proyecto **“Oferta educativa con pertinencia regional, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en el área de influencia del Cead Popayán”**)

Se tomó como punto de partida la exploración de información secundaria buscando acceder a los datos sobre la composición de la actividad económica en la zona, la oferta laboral, las actividades comerciales y productivas de las pymes en el departamento. Una vez recopilada y evaluada la información secundaria se determinó la necesidad de elaborar un instrumento aplicable a las empresas en el departamento. Para determinar el universo se tomó la información de SITEC (Sistema de Información Tecnológica y económica) de la Cámara de Comercio del Cauca, determinando un total de 328 empresas; teniendo en cuenta que las empresas presentan diversas características este universo se clasificó en 3 grupos o estratos mediante el método aleatorio estratificado proporcional puesto que se requiere dar mayor homogeneidad a los grupos y de igual manera un carácter representativo a cada uno de ellos en la muestra. La clasificación de las empresas se realizó por tamaño según la Ley 905 de 2.004 (Clasificación de las Pymes)<sup>5</sup>.

Los grupos se conformaron de la siguiente manera:

**Tabla 1. Estratificación proporcional de empresas**

Grupo / Estrato	Unidades	Porcentaje de distribución	Reparto de la muestra
Pequeña Empresa	278	84%	42
Mediana Empresa	47	14%	7
Gran Empresa	3	2%	3
TOTAL			52

Fuente: Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Proyecto: Oferta educativa con pertinencia regional, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en el área de influencia del Cead Popayán. Popayán 2008. p. 35.

Y se agrega además una categorización de tal muestra: “Se realizó la clasificación de las empresas encuestadas según la actividad económica,

<sup>5</sup> Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Proyecto: Oferta educativa con pertinencia regional, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en el área de influencia del Cead Popayán. Popayán 2008. p. 34.

el 42% corresponde a actividades varias de comercio y servicio, el 6% encuestadas fueron entidades públicas el 14% instituciones de salud, el 8% de producción el 14% intermediación financiera, entre otras”<sup>6</sup>.

El formato de encuesta “Perfil Unadista” fue aplicado a una muestra de 369 estudiantes, para esto se acudió a datos estadísticos de registro y control acerca de los estudiantes matriculados en el Segundo Semestre académico del año 2.007; no obstante, las encuestas efectivas fueron 365.

Cabe destacar que de estos formatos de encuesta se tomaron solamente algunas preguntas como base para el desarrollo de la presente investigación; aduciendo que se acudió a estas por ser componentes del Macroproyecto OP11 Necesidades de información. Calidad en el servicio, liderado por la Gerencia de relaciones interinstitucionales de la UNAD; por tanto todas las preguntas en las encuestas de los subproyectos presentan relación y en este sentido se toman las referentes a la calidad del servicio

## **2.4 ITEMS DE ANALISIS.**

La información primaria y secundaria sirvió como fundamento para evaluar ítems relacionados con la calidad como:

- Niveles de deserción. Establecimiento de causales de deserción.
- Servicios prestados en el CEAD Popayán. Dirección, Secretaría Dirección, Recepción, Biblioteca, Registro y control, Sala de tutores, Sala de Computo.

---

<sup>6</sup> Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Proyecto: Oferta educativa con pertinencia regional, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en el área de influencia del Cead Popayán. Popayán 2008. p. 71.

- Percepción de la calidad de la UNAD por parte del sector empresarial de la ciudad de Popayán.
- Percepción de la calidad como razón de desarrollo de estudios en la UNAD.

### 3. MARCO TEORICO

#### 3.1 REFLEXIÓN CALIDAD DEL SERVICIO.

Actualmente la calidad es un término tan significativo para dinámica de las organizaciones, sin importar su índole, que la necesidad por hacer uso de él a nivel interno se ha convertido en una prioridad para alcanzar resultados satisfactorios, en este contexto el interés por cuantificarla, cualificarla y perfeccionarla es continuo; así de términos de Mendoza el panorama es el siguiente:

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.<sup>7</sup>

Pero el mismo Mendoza –acudiendo a Gronroos (1994)<sup>8</sup>- plantea la gran dificultad para concretar la definición y medida de la calidad en la esfera de los servicios, apuro que estriba en la naturaleza intangible de los mismos. No obstante, también afirma que dado el grado jerarquía del la calidad y aplicación ha conducido al interés de los teóricos por definirla y esquematizarla; es así como se suele hallar un modelo que posee un nivel de aceptación alto y se denomina como el Modelo de la Deficiencias (Parusaraman, Zeithaml Y Berry, 1985,1988)<sup>9</sup>, en el cual se define la calidad de servicio como una situación en la que media la diferencia entre

---

<sup>7</sup> MENDOZA, Aquino José Antonio. Medición de la calidad del servicio en <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>, publicado en el 2008 y consultado el 10 de Diciembre de 2008. p. 1.

<sup>8</sup> GRONROOS, citado en *Ibíd.*, p. 2.

<sup>9</sup> Parusaraman, Zeithaml y Berry (1985,1988), citados en *Ibíd.*, p.3.

las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores mencionados (1991)<sup>10</sup>, además de nuevamente Zeithml y Beitner (1996)<sup>11</sup> sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada GAP 5, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios de otras cuatro deficiencias o discrepancias.

Es entonces cuando se asume que el concepto de calidad va mas allá del simple cumplimiento de ciertas especificaciones, pues esto no asegura que el cliente esté satisfecho: un producto o un servicio será de calidad cuando logre satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del consumidor; por ende, será él quien establezca los parámetros a alcanzar. A su vez, el dinamismo implícito en este punto de referencia significa que la calidad no debe concebirse como un status; sino como un proceso de mejora continua. Por lo tanto en el escenario de la educación superior de la UNAD en donde los actores involucrados van más allá de los clientes internos y externos (profesores, alumnos, directivos y gestores) la preocupación por el mejoramiento de la calidad además involucra a los gobiernos y sus agencias, y más aún a los empresarios y empleadores que consideran a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico, se ponen de manifiesto nuevas vinculaciones de la calidad universitaria con factores de costo-efectividad y costo-beneficio, en torno a un proceso complejo de compromiso con el mejoramiento permanente.

Ello remite al planteamiento de la relevancia de la opinión de los clientes o en este caso puntual de los agentes implicados dentro del proceso

---

<sup>10</sup> Parusaraman, Zeithaml y Berry (1991), citados en *Ibíd.*, p.3.

<sup>11</sup> Zeithml y Beitner (1996), citados en *Ibíd.*, p. 3.

educativo, para fijar las directrices que debe seguir una organización educativa y para determinar su situación en el largo plazo.

A nivel general, resulta obvio que, para que una empresa cuente con una opinión altamente favorable por parte de sus clientes, esta debe satisfacer sin lugar a dudas todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio. De tal modo es imprescindible contar con la información que provenga de los clientes, datos que señalen aspectos concernientes con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

Es entonces cuando se considera que la calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se ratifica progresivamente como un exigencia imperiosa para posicionarse o permanecer en un mundo globalizado y competitivo, ya que como se ha venido observando en los últimos años las empresas que han acogido e interpretado este concepto han logrado resultados indudablemente beneficiosos.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que las empresas que alcanzan el éxito no se limitan a imitar modelos de calidad sino a encontrar en el concepto una herramienta que conceda una ventaja de diferencia, y que además pueda mantenerse en el tiempo, esto es señalado por Ruiz (2001)<sup>12</sup>. Aquello representa que la organización realiza algún proceso de manera incomparable a las demás, haciendo que se convierta en fuente de atracción para los clientes.

El punto crítico es que no siempre las ventajas competitivas o diferenciadoras son perdurables, sobre todo aquellas que se basan en el

---

<sup>12</sup> RUIZ, Olalla Carmen. Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos en <http://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.HTM>, publicado en 2001 y consultado el 15 de Noviembre de 2008. sin pág.

aspecto tecnológico, pues en el mercado actual todas las organizaciones que poseen el mismo capital tienen acceso a la misma tecnología, de acuerdo a Rodríguez (2009)<sup>13</sup> la idea fundamental de adquirir ventajas competitivas radica en el buen manejo que se haga del recurso humano y de potencializar su capacidad generadora de conocimiento y de entendimiento, además de la combinación que se haga con los recursos materiales con que cuente la organización.

De acuerdo a Hill y Jones (1996)<sup>14</sup> lograr la calidad proporciona dos ventajas a la empresa: a) la incrementada reputación en calidad permite que la empresa cobre un precio superior por su producto. b) la eliminación de imperfecciones del proceso de fabricación -o de servucción- aumenta la eficiencia y disminuye los costos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que en un sector como el educativo la reglamentación sobre precios es estricta, lo cual da lugar a que en vez de cobrar precios exagerados en las matrículas se traten de minimizar los costos y se dé una mejor utilización a los recursos tanto humanos, técnicos, de capacidad instalada, etc.; esto efectivamente incrementaría la eficiencia en la prestación del servicio, por tanto un mayor porcentaje de participación en el mercado educativo local y nacional.

Por su parte Porter (1985)<sup>15</sup> considera la Calidad como un bloque en su cadena del valor en el logro de la ventaja competitiva para las Organizaciones; la calidad entonces se convierte en un punto inherente al desarrollo de las empresas, por lo cual dentro de sus estrategias funcionales deben necesariamente vincular el bloque de

---

<sup>13</sup> RODRIGUEZ, García Giselle. La ventaja competitiva a través de la gestión de recursos humanos en <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/ventaja-competitiva-a-traves-de-los-recursos-humanos.htm>, publicado el 12 de febrero de 2009 y consultado el 28 de Marzo de 2009. sin pág.

<sup>14</sup> HILL, Charles W. L. JONES, Gareth R. Administración Estratégica: Un Enfoque Integrado. Colombia: Mc Graw Hill., 1996. p. 145.

<sup>15</sup> PORTER, Michael. Competitive Advantage. México: Ed. Fondo de Cultura Económica., 1985. p. 225.

calidad como factor apremiante y fundamental para garantizar su nivel de competitividad.

De otro lado existe una relación entre la calidad y aspectos como la eficacia y la atención al cliente, es decir se podría manifestar que para que exista calidad en el servicio necesariamente se deben evaluar ítems como los mencionados.

Al considerar inicialmente el tema de la eficacia se tiene que es verdaderamente complejo definirlo, ya que continuamente se confunde con el de eficacia, pero la teoría especializada exhibe su distinción, tal y como lo afirma Evia:

¿Qué diferencia hay entre eficiencia y eficacia? Bajo el marco de referencia organizacional, la literatura relevante muestra que los autores conceptualizan los términos de eficiencia y eficacia de distinta manera. Algunos no hacen distinción entre ambos términos, llegando incluso a intercambiarlos (Woodward, 1958).

Otros separan estos conceptos; para algunos, la eficacia de una organización significa el grado en que ésta logra sus objetivos, mientras que la eficiencia considera la cantidad de recursos necesarios para obtener una unidad del producto (Etzioni, 1964).<sup>16</sup>

Pero el asunto aquí, envía a señalar la eficacia entendiéndola de la siguiente forma: "Peter Drucker (1974) señala: <Eficiencia significa hacer bien las cosas. Eficacia es hacer las cosas debidas>"<sup>17</sup>. Expresado de otra manera, la eficacia implicaría hacer las cosas en el menor tiempo posible. Esto para efectos del término central de análisis es significativo, la calidad exige un tiempo de respuesta satisfactorio.

En cuanto a la atención, González, Amaury y otros, señalan que ésta podría plantearse como:

---

<sup>16</sup> EVIA, Rosado Carlos. Eficiencia, Eficacia y contradicciones en las Instituciones de Educación Superior en [http://www.anuies.mx/servicios/p\\_anuies/publicaciones/revsup/res056/txt2.htm](http://www.anuies.mx/servicios/p_anuies/publicaciones/revsup/res056/txt2.htm), publicado en el 2008 y consultado el 28 de Marzo de 2009. p. 2.

<sup>17</sup> DRUCKER, Peter citado en *Ibid.*, p.2.

La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer los cambios en sus actitudes y expectativas para poder anticiparse a sus necesidades. Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real, ya que los entornos comerciales contemporáneos se perfilan cada vez más uniformes en cuanto al uso de tecnologías avanzadas de la información y comercialización de productos, pero se diferencian notablemente en el trato ofrecido a sus clientes.<sup>18</sup>

Es decir que la atención al cliente adquiere notabilidad a la hora del establecimiento de las ventajas comparativas sostenibles, aquellas de las que se trató en párrafos anteriores, y que se basan en el recurso humano de las organizaciones. La relación entre personas en el espacio de la atención en el servicio es vital para mantener satisfecho al cliente, este podía considerarse como un factor que expone lazos de lealtad o definitivamente de alejamiento.

### **3.2 ORÍGENES DE LA CALIDAD.**

Es intrínseco al hombre el deseo de superación, lo cual ha sido el elemento clave para el avance tecnológico y cultural de la humanidad. En este proceso destaca también el propósito de hacer las cosas bien, como algo natural al ser humano.

Así por ejemplo los fenicios diseñaron algunos métodos de calidad un poco rudimentarios cuya finalidad era eliminar de una vez por todas las posibilidades de que alguien repitiera errores. Para ello, se cortaba la mano del individuo que lo cometía.

A medida que en la edad media surgieron los gremios, las normas de calidad se hicieron explícitas. Esto pretendía, por un lado, garantizar la

---

<sup>18</sup>GONZALEZ, Casado; AMAURY, Aldo y otros. La atención en <http://www.monografias.com/trabajos35/atencion/atencion.shtml>, publicado el 11 de Abril de 2007 y consultado el 10 de Noviembre de 2008. sin pág.

conformidad de los bienes que se entregaban al cliente, y por el otro, mantener en algunos grupos de artesanos la exclusividad de elaborar ciertos productos.

En el pasado se observa una clara relación del hombre con el resultado de su trabajo. Por el contrario, la mecanización, la producción en serie y la especialización de los procesos productivos han separado al hombre del producto de su esfuerzo e incluso se llega a alcanzar el extremo de que éste ya no logra distinguir el valor que agrega y con alguna frecuencia también ignora lo que produce la empresa donde presta sus servicios.

Desde esa perspectiva y con esos antecedentes que vinculan al hombre con su obra, la Calidad no sólo reconoce la dignidad y el potencial intelectual del ser humano, incorporándolo al autocontrol activo de la calidad de lo que hace, sino que adicionalmente a través de este involucramiento lo pone en contacto estrecho con la naturaleza e importancia de su labor.

### **3.3 LA TEORÍA DE LA CALIDAD TOTAL.**

A partir de la segunda mitad de los 40's el concepto de Calidad se ha desarrollado de manera paralela a diferentes enfoques gerenciales. Es decir, no puede hablar del como sí hubiera evolucionado en forma aislada. De ahí que se pueda concluir que la implantación de calidad demanda forzosamente un estilo gerencial participativo y que tenga como uno de sus principales valores al trabajo en equipo.

El concepto sobre ACT (Administración de la Calidad Total) fue desarrollado inicialmente por varios consultores norteamericanos, entre ellos W. Edwards Deming, Joseph Juran y A. V. Feigenbaum, al comienzo

tuvieron pocos seguidores en Estados Unidos. Los japoneses por el contrario lo adoptaron entusiasmados e incluso ahora otorgan un premio anual a la excelencia en fabricación en honor a Deming.

En 1945, Feigebaum publica su artículo “la calidad como gestión”, donde describe la aplicación del concepto de calidad en diferentes áreas de las General Electric, lo que resulta el antecedente de su libro Total Quality Control.

En 1950, Edward Deming discípulo de Shewhart, quien había participado dos años antes en un estudio sobre el Japón encargado por el gobierno estadounidense, dicta su primera conferencia a industriales de ese país, destacando la aplicación de métodos estadísticos en el control de la calidad.

En 1961, Philip Crosby lanza el concepto de cero defectos, enfatizando la participación del recurso humano, dado que se considera que las fallas vienen de errores del ser humano. Sin embargo, en los Estados Unidos, la importancia de calidad como un elemento clave de la competitividad no logra captarse por completo hasta finales de los años setenta, cuando empieza a ser manifiesta la exitosa presencia japonesa en el mercado norteamericano.

El concepto de calidad ha pasado a lo largo de este siglo de una etapa donde no existía como una tarea sistemática a otra, donde el aseguramiento de calidad se inicia desde el diseño del producto y su respectivo proceso, lo cual ha calificado Ishikawa como el surgimiento de una nueva generación en las actividades de control de calidad.

Dada la apremiante apertura y globalización de los mercados <La teoría de la Calidad Total> es muy importante, pero con algunos correctivos; por lo cual en el mundo actual de los negocios el concepto y aplicación de la Calidad total se ha extendido a todos los campos, significado, para casi todas las ramas industriales y algunas del sector servicio, la necesidad de reinovar y redefinir el concepto de calidad, ya no solo para estar en posibilidades de competir, sino para algo más elemental, sobrevivir de acuerdo a sus propias posibilidades, recursos e inventivas.

### **3.4 LA CALIDAD EN EL CASO PUNTUAL DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.**

La calidad de la educación superior es una imperiosa exigencia a la que el mismo contexto contemporáneo ha llegado, pero esto ha sido una cuestión en continua evolución, Roa manifiesta:

Al referirnos al concepto de calidad nos encontramos con que ésta posee un carácter multidimensional en el que se involucran diferentes percepciones y que varía de un contexto a otro. Particularmente, en lo relacionado con la educación superior el modelo del Consejo Nacional de Acreditación expone que *“el concepto de calidad aplicado al servicio público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza”*. (CNA. *Lineamientos para la acreditación*. Tercera Edición. Santafé de Bogotá: Febrero de 1998).

(...) En el mencionado estudio se cita el análisis realizado por Veld (1997) sobre la evolución del concepto de calidad en educación superior, en el que se recogen diferentes tipos de exigencias externas de la sociedad a la universidad en Europa. Así, por ejemplo, en los años cuarenta y cincuenta, la calidad se asoció con la movilidad social de los egresados. Durante los sesenta, setenta y ochenta, la calidad se determinó con las demandas de los sectores económico, político y social.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> ROA. Óp. cit., p. 3, 4.

Lo anterior conduce a deducir que en la actualidad la prioridad de la calidad en la educación obedece a la demanda en el mercado de profesionales altamente competitivos, pero además a la supervivencia de las mismas organizaciones educativas.

En éste vaivén, < la Calidad> en el escenario educación Universitaria exige, en primer lugar, hacer la acotación sobre el uso indiscriminadamente del término para justificar cualquier decisión: reformas e innovaciones universitarias, proyectos de investigación, conferencias y congresos científicos y profesionales. Todas estas actividades y otras muchas se colocan bajo el gran soporte de la calidad, porque obviamente nadie puede objetar a la calidad como objetivo de un proyecto, de una institución o de un programa de acción; por lo cual la calidad se aduce como un factor que puede ser tomado como excusa en desvío o motor de mejoramiento continuo, tal y como debe entenderse.

La calidad se atribuye a la acción de los factores cualitativos, es decir, de aquellos elementos que no pueden expresarse cuantitativamente, o presentan serias dificultades a la cuantificación. Estos elementos están relacionados fundamentalmente con los procesos que determinan la llamada Eficacia Interna del Sistema o Calidad de la Educación.

En tal sentido, Carr (1988)<sup>20</sup> sostiene que recientemente la calidad de la educación superior ha sido abordada como eficacia interna de los sistemas e instituciones de educación universitaria, en opinión del autor, ésta aparece como reacción a la insuficiencia de los indicadores cuantitativos de eficacia y productividad y se vincula a las características, consideradas cualitativas, de los procesos y productos de la Universidad.

---

<sup>20</sup> CARR, Kemmis. Teoría crítica de la enseñanza. La investigación acción en la formación del profesorado. Barcelona: Martínez Roca., 1988. p. 57.

De lo anteriormente citado en esta investigación de calidad del servicio en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, queda la preocupación por la calidad, eficiencia, productividad y competitividad, que existe hoy en día en las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, fundamentalmente en los últimos 20 años.

Entre los elementos que caracterizan este nuevo entorno se encuentran: la diferenciación Institucional, el crecimiento acelerado de la matrícula, la restricción de recursos, entre otros.

Los cambios y transformaciones del entorno de la educación superior repercuten de manera directa en los sistemas de gestión, dirección y organización de las instituciones de educación superior.

### **3.5 MODELOS DE CALIDAD, APLICABILIDAD AL CONTEXTO EDUCATIVO.**

Para enfrentarnos a la difícil tarea de abordar la calidad de la educación se presentan dos opciones: se puede diseñar un modelo de calidad propio o se puede optar por acomodar a la realidad un modelo determinado.

Un modelo es una representación esquemática de la realidad, a menor escala y representando sus características básicas. En calidad los modelos sirven, antes que nada, para evaluar el nivel de calidad de un centro educativo, de una organización o de algún tipo de entidad, que decide homologarse y presentar a la sociedad sus logros.

La definición del modelo teórico de calidad puede representar un intento de aproximarnos a un determinado paradigma ideológico conceptual: a tal efecto, se opta para efectos de este trabajo por ***el modelo de calidad***

**total**, asumiéndola como mejora continua. Sin embargo, aunque la opción paradigmática se centra en la calidad total se deben hacer algunas acotaciones particulares por el hecho de tratarse de un ámbito educativo:

- Abarca todas las actividades
- Es responsabilidad (involucrar) de todas las personas
- Ha de realizarse en todo momento
- Incluye todos los aspectos de la vida de la unidad académica.

Al suscribirse al paradigma de la Calidad Total se considera necesario reflexionar sobre los modelos ya configurados. En este sentido, y aunque concebidos inicialmente para empresas productivas, cabe mencionar los modelos de Deming, Baldrige, EFQM; posteriormente han sido objeto de acomodaciones aplicables al campo educativo.

Muchos autores, entre ellos López Mojarro (1999)<sup>21</sup>, López Rupérez (1998)<sup>22</sup>, Álvarez (1994)<sup>23</sup>, Apodaca y Lobatto (1998)<sup>24</sup>; están de acuerdo en señalar que la solución definitiva de los problemas educativos está en los modelos de calidad, pero es importante tener en cuenta en el tema Calidad de la Educación que los modelos pueden variar, que cada centro puede lograr elaborar su propio modelo, incluyendo sus criterios científicos y sistemáticos para adaptarlo a sus peculiaridades.

La ventaja de usar los modelos establecidos es clara si lo que se pretende es optar por una cultura de calidad que se convierta en parte integral de la vida del centro educativo y sea asumida e internalizada por cada uno de

---

<sup>21</sup> LÓPEZ Mojarro, Miguel. A la calidad por la evaluación. La evaluación de centros docentes. Madrid: Escuela Española. 1999. p. 19.

<sup>22</sup> LOPEZ Rupérez, Francisco. Gestión de la calidad en educación en [http://www.pntic.mec.es/calidad/html/gestion\\_escolar1.htm](http://www.pntic.mec.es/calidad/html/gestion_escolar1.htm), publicado en 1998 y consultado el 15 de Septiembre de 2008. Sin pág.

<sup>23</sup> ALVAREZ Rojo, Víctor. Orientación educativa y acción orientadora. Madrid: EOS., 1994. p.50.

<sup>24</sup> APOCADA, Pedro. y LOBATTO, Clemente. Calidad en la Universidad: orientación y evaluación. Barcelona: Laertes., 1997. p. 32.

sus miembros. No obstante, esta necesidad de generación calidad mediante modelos o sistemas debe partir de la misma Institución, de entender su pertinencia y aceptarla como parte activa en la dinámica de todas sus relaciones, tal y como lo concibe Roa:

Es la universidad la que debe tener la iniciativa de establecer un modelo de autorregulación que la comprometa en el cumplimiento de funciones, objetivos y metas orientados al mejoramiento continuo de su calidad. En otras palabras, se trata de generar decisivamente una cultura evaluativa en el interior de las instituciones de educación superior, que sea valorada y legitimada por sus miembros como útil para la administración y realización de los procesos académicos y que no se reduzca a eventos y a procedimientos aislados sino que se convierta en una práctica cotidiana suficientemente apropiada por los actores institucionales.<sup>25</sup>

En estos términos la calidad exige una apropiación por parte de cada individuo asociado al proceso educativo, una internalización del concepto que emerja como forma de expresión y de interacción, en otros términos la calidad como praxis.

Son muchos los autores que han orientado sus trabajos basados en los modelos de calidad, algunos de ellos realizaron aportes valiosos que constituyen referencias importantes para este estudio, entre ellos: Santos Guerra (1990)<sup>26</sup>, Gairín (1999)<sup>27</sup>, Gento (1996)<sup>28</sup>, Cantón (2001)<sup>29</sup>.

- **Modelo de Deming:**

Este modelo se estableció inicialmente con el fin de promover el control estadístico de calidad en las empresas. Busca la implicación general de todos los niveles de la organización, desde la dirección general hasta los

---

<sup>25</sup> ROA. Óp. cit., p. 4.

<sup>26</sup> SANTOS Guerra, Miguel Ángel. Hacer visible lo cotidiano. Madrid: Akal. 1990. p. 128 – 145.

<sup>27</sup> GAIRIN, José María. La calidad de la docencia universitaria. El programa PSIDE de la Universidad Autónoma de Barcelona. Cuadernos IRC Nº 2. Agosto de 1999. p. 16 – 25.

<sup>28</sup> GENTO PALACIOS, Samuel. Instituciones educativas para la calidad total: configuración de un modelo organizativo. Madrid: La Muralla., 1996. p. 117 -135.

<sup>29</sup> CANTÓN Mayo, Isabel. La implantación de la calidad en los centros educativos: una perspectiva aplicada y reflexiva. Madrid: La Muralla., 2001. P. 132 – 145.

puestos más inferiores; aún cuando se basa en el control estadístico de la calidad, concede más relevancia a los procesos que a los resultados.

Cantón (2001)<sup>30</sup> señala que Edwards Deming enseñó la calidad a los japoneses y estableció una secuencia de acciones en torno a catorce principios. Sintetizando así un modelo operativo de gestión de calidad que proporciona una base teórica de planificación de la calidad.

La base es el firme propósito de mejora como filosofía. Para Deming es importante depender de la autoevaluación en lugar de la inspección, la implicación y el compromiso de todos en la mejora de la institución. Como premisas básicas se destacan la previsión de los fallos o de los errores, la revisión del trabajo y la estandarización o generación de los buenos resultados obtenidos.

La secuencia de estos principios, el llamado reloj de Deming, muestra los pasos y la forma de llevar a cabo en la práctica el modelo. Lo importante es su carácter recurrente que unido al llamado ciclo de Deming (plan-do-check-act) determina una espiral inacabada y unida de ciclos continuados de mejora, a la vez que un aseguramiento de la calidad conseguida. La filosofía ACT, expresada por Deming, se fundamenta en la siguiente creación en cadena:

1. Calidad mejorada significa disminución de costos debido a que hay menor reelaboración, pocos errores, menores retrasos y mejor uso del tiempo y materiales.
2. Como resultado, mejora la productividad.
3. La calidad mejorada lleva a una mayor participación en el mercado y permite que la compañía aumente los precios.

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, p. 137.

4. Esto aumenta la rentabilidad de la empresa, y le permite permanecer en el negocio.
5. Por lo tanto la empresa genera más empleos.

Cabe destacar que en este modelo todos los criterios tienen el mismo peso, mientras en los demás, el peso esta ponderado por criterios en función de procesos y resultados.

Según Cantón (2001)<sup>31</sup> Lo más importante del modelo es una filosofía basada en kaizen (pequeñas mejoras continuadas) y no en kairyo (una gran mejora que ocurre una sola vez).

ACT (Administración de la calidad Total) es una filosofía administrativa concentrada en el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios de una empresa, que además enfatiza que todas sus operaciones deben orientarse hacia esta meta.

***Aplicación en el ámbito educativo:*** Fue en la década de los ochenta cuando se inicia la penetración del modelo en el ámbito educativo, asumido por diversas iniciativas, primero en Estados Unidos y posteriormente en el Reino Unido.

De esta manera Greenwood y Gaunt (1994)<sup>32</sup> expresan que en casos en los que profesores en sus clases o instituciones educativas en su conjunto han aplicado este modelo de calidad se puso de manifiesto la posibilidad de promover y lograr el progreso continuo en el funcionamiento del centro y en el rendimiento de alumnos, tanto en grupos como individualmente.

---

<sup>31</sup> *Ibíd.*, p. 137.

<sup>32</sup> GREENWOOD Y GAUNT (1994) citados en GENTO. Óp. cit., p. 128.

Kaufman y Zahn (1993)<sup>33</sup> han realizado una adaptación en su afán de aplicación en las instituciones educativas:

1. Crear la constancia del propósito para el mejoramiento del producto y el servicio. Ha de ser preocupación del centro el rendimiento y el éxito de los alumnos dentro y fuera del aula.
2. Crear una nueva filosofía. Se debe avanzar hacia un modelo centrado en el estudiante, en los contenidos, etc.
3. Abandonar la dependencia de la inspección permanente para el logro de la Calidad. Se debe evolucionar hacia la autoevaluación y hacia el aprendizaje de acuerdo con el propio ritmo, basándose en la meta general del éxito dentro y fuera del centro educativo.
4. Cesar la práctica de reconocer solo el rendimiento individual del estudiante en clase.
5. Mejorar constantemente el sistema de enseñanza, aprendizaje, orientación educativa y servicio de apoyo del centro.
6. Establecer la formación en el ejercicio. Cada uno debe aprender constantemente de su propio trabajo, de sus resultados y de nuevas investigaciones.
7. Institucionalizar el liderazgo, que sustituirá los niveles jerárquicos de formación y supervisión.

---

<sup>33</sup> KAUFMAN, Roger y ZAH, Frank. La ventaja de dirección de Calidad: Mejora continua de educación. Barcelona: escuela española., 1993. p. 155

8. Desterrar el miedo, con el fin de que todos y cada uno puedan contribuir al éxito de la institución.

9. Romper barreras entre clases, niveles, especialidades, centros educativos, departamentos y niveles de gestión.

10. Eliminar exhortaciones y objetivos numéricos de responsabilidad individual que puedan crear relaciones de oposición y competitividad.

11. Excluir cuotas o estándares y gestión por objetivos.

12. Remover las barreras que impiden a los educadores, directivos y estudiantes disfrutar de su legítimo derecho a estar satisfechos de su rendimiento y de su contribución al desarrollo de sí mismos y de los demás.

13. Establecer un riguroso proceso de formación en ejercicio basado en los resultados y en el auto – desarrollo de todos los miembros de la institución.

14. Implicar a todos en el sistema de transformación para la mejora. De lo anteriormente señalado podemos asumir que el modelo de calidad propuesto por Deming exige un cambio de la filosofía tradicional de gestión que debe ser asimilado y asumido por todos los miembros, ya que la de cada uno de ellos es clave para lograr la mejora continua de todos los procesos.

- ***El Modelo Baldrige:***

Este modelo presenta una complejidad mayor que el modelo de Deming, ya que establece diferentes ponderaciones porcentuales para distintas categorías estimativas.

Además, fija como metas a conseguir, no tanto los resultados mismos, cuanto la satisfacción al cliente. Otra novedad la constituye la aparición de una nueva categoría, la cual es la del liderazgo de los directivos.

La valoración de la calidad según este modelo se realiza en torno a cuatro elementos principales, que se concretan en seis categorías, a cada una de las cuales se otorga una valoración.

En opinión de Cantón (2001)<sup>34</sup> se trata de un modelo centrado en la satisfacción del cliente y en la implicación de todos los componentes del centro educativo como organización.

- ***El Modelo Europeo EFQM***

La estructura del modelo europeo EFQM es dual, en un primer momento, con agentes facilitadores y resultados. Luego, cada uno de los nueve criterios se subdivide en varios subcriterios, varían en cada caso, y éstos en áreas que también son variables pero mientras que los subcriterios son inamovibles para el evaluador las áreas se pueden seleccionar y añadir en función de una mejor descripción de las realidades del centro, pero siempre que correspondan a los aspectos definidos en el subcriterio.

Álvarez (1994)<sup>35</sup> resume los principales criterios que caracterizan este modelo:

Se refiere al “liderazgo” como el comportamiento y la actuación del equipo directivo y del resto de los responsables para guiar el centro educativo hacia la calidad. Se trata de reflejar cómo los que tiene alguna responsabilidad en el centro educativo estimulan, apoyan y fomentan la gestión de calidad. En cuanto a las “personas” se refiere a cómo utiliza el centro educativo el máximo potencial de su personal para mejorar

---

<sup>34</sup> CANTÓN. Óp. cit., p. 127.

<sup>35</sup> ALVAREZ. Óp. cit., p. 71.

continuamente. La calidad total pone el acento en las personas, ya que las considera el principal recurso de las organizaciones. Las dos variables que más importancia tienen en este apartado son: la comunicación y la competencia y el reconocimiento y las recompensas.

De otro lado resulta interesante tener en cuenta el aspecto de la política organizacional en e los centros educativos, ya que con ella se pueden precisar las directrices a seguir, los grandes objetivos y la estrategia, la forma mediante la cual dichas orientaciones se asumen e impregnan las actuaciones de la estructura en cualquier nivel.

Este criterio asume la misión, visión, valores y dirección estratégica del centro y la forma en que éstos se implantan en el centro educativo.

La colaboración y recursos se orientan a la capacidad del centro educativo para conseguir, gestionar, utilizar y conservar sus recursos. Los recursos y colaboraciones son las aportaciones materiales y humanos que puedan llegar al centro educativo para cumplir mejor sus funciones. Se trata de saber cómo el centro educativo actúa para mejorar continuamente el nivel de colaboraciones y recursos.

Cantón (2001)<sup>36</sup> se refiere a los procesos como cualquier actividad que se puede descomponer en previsión, realización y resultado. También es lo que el conjunto de actividades procesuales, concatenadas que añaden calor y sirven a una mejor educación al alumno y a una mejor prestación de los servicios, tanto docentes como complementarios.

En suma, es el modo como se planifican, realizan y resuelven las actividades del centro que generan valor añadido. Se trata de identificar

---

<sup>36</sup> CANTÓN. Óp. cit., p. 135.

redefinir, gestionar y revisar los procesos y cómo se corrigen sus desviaciones para asegurar la mejora continua del centro educativo.

El segundo bloque se refiere a los resultados, se inicia con los resultados en las personas, esta es una de las modificaciones que ha sufrido el modelo, antiguamente se refería a la satisfacción del cliente, del usuario. Se refiere a lo que en el centro educativo se consigue de satisfacción de los usuarios tanto internos como externos.

El primero de los criterios de este bloque se refiere a los resultados en las personas. Las personas aquí son las integrantes del centro educativo: profesores, personal no docente, estudiantes, personal administrativo. Abarcan la percepción que las personas del centro tienen de su propio centro educativo sobre el entorno del trabajo.

El segundo criterio son los resultados en los clientes, medidos a través de la satisfacción que estos muestran con el centro educativo: fundamentalmente el alumno y su familia, pero también las instituciones educativas y las empresas que reciben a los alumnos que salen del centro y, finalmente, la comunidad de la que forman parte.

El tercero se refiere a los resultados en la sociedad, se trata de saber el grado de impacto del centro educativo en el entorno y en la sociedad en general. Se entiende que este impacto afecta a los asuntos que no estén relacionados con las actividades primarias ni con sus obligaciones normales, ya que se contemplan en los dos criterios anteriores. Abarca la capacidad del centro educativo para obtener resultados claves que estén en línea con lo que la sociedad demanda a este tipo de instituciones.

El último de los criterios son los resultados claves del centro educativo, referidos a lo que consigue el centro educativo en relación con la

planificación y estrategia, en relación a la satisfacción y resultados de sus usuarios, familia, alumnos, y sociedad en general. Se entiende que son resultados claves los logros del centro educativo referidos a la gestión, al influjo social, a la mejora en general, ya sea a corto, largo o mediano plazo.

- ***El Modelo Iberoamericano***

Este modelo es considerado como un modelo de Excelencia en la Gestión, consta de nueve criterios; cinco facilitan la gestión y se agrupan en “Procesos Facilitadores”; y los otros cuatro son de “Resultados”.

Los “Procesos Facilitadores” cubren todo aquello que una organización hace y la forma en que lo hace. Los criterios “Resultados” cubren aquello que una organización consigue. Los “Resultados” son causados por la gestión realizada.

Existen cinco Procesos Facilitadores: 1.- Liderazgo y Estilo de Gestión, 2.- Política y Estrategia, 3.- Desarrollo de las Personas, 4.- Recursos y Asociados, y 5.- Clientes. Cada uno de los Procesos Facilitadores se halla dividido para su análisis en cuatro Subcriterios.

*1.- Liderazgo y estilo de gestión*

Analiza cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de todos los líderes. Estudia cómo se desarrolla y se pone en práctica la estructura de la organización, el marco de los procesos y su sistema de gestión, necesario para la eficaz ejecución de la política y la estrategia

El liderazgo y estilo de gestión abarca diversos conceptos fundamentales que deben ser analizados, y que están representados por los siguientes Subcriterios:

- Los líderes demuestran visiblemente su compromiso con una cultura de Excelencia Empresarial.
- Los líderes están implicados con personas de la propia organización o de fuera de la misma, para promover y desarrollar las necesidades y expectativas de los v grupos de interés involucrados en la organización.
- La estructura de la organización está desarrollada para sustentar la eficaz y eficiente aplicación de la política y la estrategia, en armonía con los valores y la cultura de la misma
- Los procesos se gestionan y se mejoran sistemáticamente

### *2.- Política y estrategia*

Analiza cómo la organización desarrolla su Misión y su Visión y las pone en práctica a través de una clara Estrategia orientada hacia los distintos agentes y personas con quien interactúa, y está apoyada con programas adecuados. Los subcriterios que los forman son:

- La Política y Estrategia está basada en las necesidades presentes y futuras y en las expectativas de los grupos de interés involucrados, orientándose hacia el mercado
- La Política y Estrategia está basada en información obtenida por mediciones del cumplimiento y por actividades relacionadas con la investigación y la creatividad
- La Política y Estrategia se desarrolla, evalúa, revisa y mejora
- Cómo se comunica la Política y la Estrategia.

### *3.- Desarrollo de las personas*

Analiza cómo la organización desarrolla, conduce, y hace aflorar el pleno potencial de las personas, de forma individual, en equipo o de la

organización en su conjunto, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión. Los conforman los siguientes subcriterios:

- Las personas: planificación y mejora
- Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal
- Comunicación y facultamiento de las personas
- Atención y reconocimiento a las personas

#### *4.- Recursos y asociados*

Analiza cómo la organización gestiona sus recursos internos, por ejemplo: los financieros, de información, de conocimientos, tecnológicos, de propiedad intelectual, materiales y recursos externos, incluidas las asociaciones con proveedores, distribuidores, alianzas y órganos reguladores, con el fin de apoyar la eficiente y eficaz gestión de la misma. Abarca los subcriterios:

- Gestión de los recursos financieros
- Gestión de los recursos de información y conocimientos
- Gestión de los inmuebles, equipos, tecnología y materiales
- Gestión de los recursos externos, incluidos asociados

#### *5.- Clientes*

Analiza cómo la organización diseña, desarrolla, produce y sirve productos y servicios, y cómo gestiona las relaciones, con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes actuales y futuros. Los subcriterios que los integran son:

- Se identifican las necesidades y expectativas de los clientes respecto a productos y servicios
- Se diseñan y desarrollan productos y servicios

- Se fabrican, suministran y mantienen productos y servicios
- Se cultivan y mejoran las relaciones con los clientes Por otra parte en el modelo existen cuatro Criterios de Resultados: 6.- Resultados de Clientes, 7.- Resultados del Desarrollo de las Personas, 8.- Resultados de Sociedad y 9.-Resultados Globales. Cada uno de estos Criterios tiene dos Subcriterios.

### **3.6 LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9000.**

Son un conjunto de lineamientos de carácter técnico interrelacionados, denominados UNE-ISO en España, EN en Europa, emitidas por la International Organization for Standardisation (IOS) a través de sus comités regionales. Se eligió el término ISO porque significa igual en griego. Las principales son la ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.

Estas normas legitiman la calidad de las unidades de negocio de la Empresa (por tanto, nunca se refieren a los productos), y no distinguen distintos niveles de excelencia, es decir, las compañías pueden optar por estas normas en función de sus ámbitos de actuación. De esta manera, las organizaciones que diseñen, fabriquen o comercialicen sus mercancías podrán aspirar a conseguir la ISO 9001, ya que esta norma certifica calidad de diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa. En estos tres últimos puntos se centra la ISO 9002. Las ISO 9003 evalúan los ensayos finales de los productos y las inspecciones.

El cumplimiento de las normas ISO sólo es obligatorio cuando así lo estipulé una cláusula contractual entre proveedor y cliente, o por exigencias de la administración pública.

Hay que aclarar que estas normas no son un premio a la calidad. Estas normas son tan sólo un sistema de fortalecimiento de la calidad. Certifican un mínimo de excelencia y garantizan que la calidad es estable de acuerdo con los objetivos manifiestos por la Empresa. Lo verdaderamente importante no es la obtención del ISO, sino el proceso por el que pasa la Empresa para conseguir el certificado.

Según los expertos, el ISO se ha convertido en una herramienta de marketing y muchas compañías se anuncian en los medios de comunicación utilizando como reclamo el hecho de que sus productos hayan obtenido un certificado, lo que puede llegar a confundir al cliente potencial. La EFQM está trabajando en este sentido para erradicar este tipo de publicidad engañosa, que sobrevive gracias a la confusión existente en torno al concepto de calidad.

Para la consecución de una certificación ISO se recomienda, aunque esto se puede omitir, acudir en primer lugar a una organización consultora; la cual guiará al empresario y le recomendará un plan de calidad (de acuerdo con las normas emitidas por la ISO) a aplicar en su gestión, a través de la cual conseguirá el certificado que le acredita como cumplidor de las normas ISO.

Resulta interesante reconocer que la puesta en marcha de un plan de calidad suele proponer un cambio en la cultura organizacional. Los fracasos tienden a producirse en los momentos de desarrollo del plan, ya que la compañía debe realizar una autoevaluación que permita definir los puntos más débiles para conseguir mejorarlos.

Sin embargo, ya superado este primer impase, el plan establecido es sujeto a una rigurosa auditoria por parte de las compañías certificadoras,

que serán las encargadas de juzgar si la gestión llevada a cabo es acreditable.

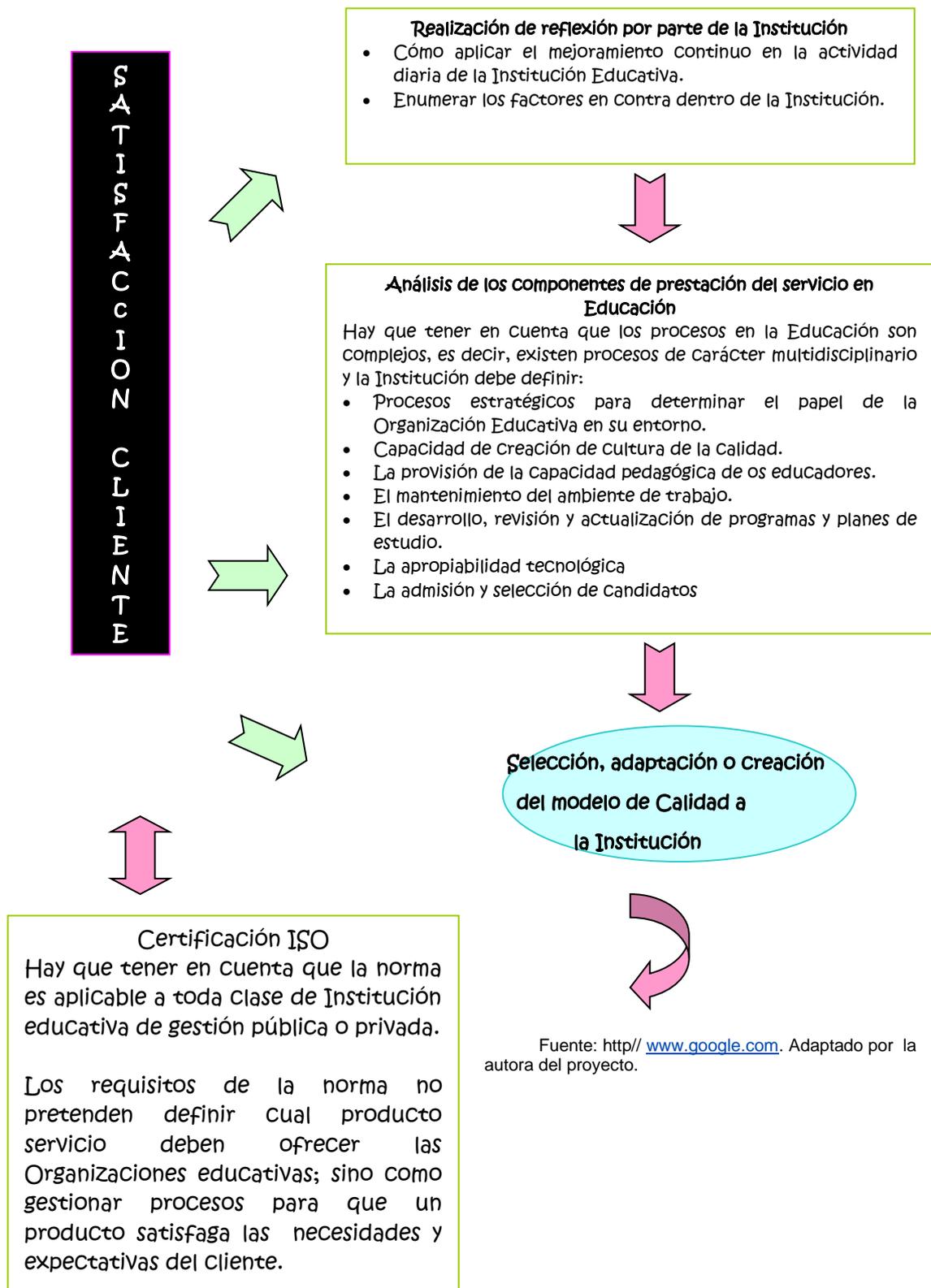
Esto es el mínimo a conseguir para una Empresa que desea calidad; luego, hay que mantenerlo con posteriores evaluaciones, constantes mejoras y sucesivas auditorias.

Los entornos que se controlan para la consecución de un certificado ISO van desde el sistema de control de los proveedores, pasando por todo el proceso de producción y fabricación, hasta la escala jerárquica de responsabilidad dentro de la Empresa. Cerca de 20 factores distintos de la estructura de la compañía son sometidos a revisión.

- ***Las aplicación de las Normas ISO en el sistema educativo***

En la siguiente figura se muestra de manera clara, resumida y relacionada algunos pasos que se deben tener en cuenta en la aplicación de las ISO al sistema educativo; además de su pertinencia para la obtención de un mejoramiento continuo.

**Figura 1. Pasos a tener en cuenta para la aplicación de las normas ISO**



Fuente: [http:// www.google.com](http://www.google.com). Adaptado por la autora del proyecto.

De este modo la Organización Educativa debe tomar como una necesidad el tratar de cumplir con las Normas de Calidad ISO para mantener su nivel, y sobre todo para originar un compromiso desde todas las áreas que la conforman, compromiso que obviamente tiende a originar nuevos valores, comportamientos, actitudes hacia la empresa y hacia el cliente.

## **4. DISCUSION**

### **4.1 RESULTADOS.**

Se señaló anteriormente que los ítems de observación, recolección y análisis de datos eran los siguientes.

- Niveles de deserción. Establecimiento de causales de deserción.
- Servicios prestados en el CEAD Popayán. Dirección, Secretaría Dirección, Recepción, Biblioteca, Registro y control, Sala de tutores, Sala de Computo.
- Percepción de la calidad de la UNAD por parte del sector empresarial de la ciudad de Popayán.
- Percepción de la calidad como razón de desarrollo de estudios en la UNAD.

#### **1. Niveles de deserción:**

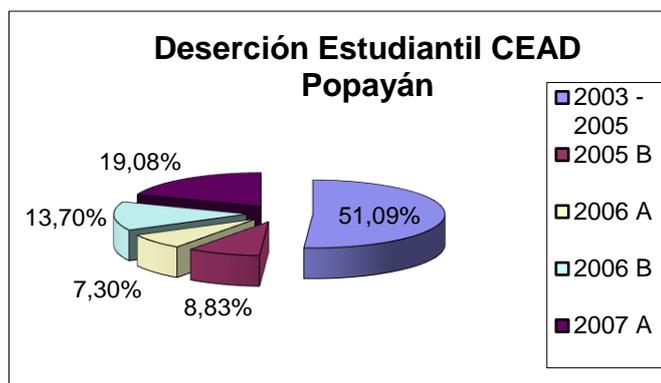
Se exponen los datos del período comprendido entre los años 2003 – 2007 (cuadro N° 1); identificando variables de deserción tales como: económicas, laborales, de salud, tiempo. Se acude al informe deserción estudiantil, donde se entrevistaron un total de 31 personas, vía telefónica; se pudo establecer:

**Cuadro 1. Cálculo deserción estudiantil en el CEAD Popayán**

PERIODO ACADÉMICO	Nº DE ESTUDIANTES	DATOS PORCENTUALES
2003 - 2005	399	51.1
2005 B	69	8.8
2006 A	57	7.3
2006 B	107	13.7
2007 A	149	19.1
<b>TOTAL</b>	<b>781</b>	

Fuente: Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD CEAD Popayán). Base de datos de registro y control académico: Informe deserción Estudiantil. Año 2007. Adaptado por las autoras del proyecto.

**Gráfica 1. Cálculo deserción estudiantil en el CEAD Popayán**



Fuente: propia de la investigación.

## 2. Servicios prestados en el CEAD Popayán:

Se establecen los siguientes resultados de acuerdo a las respuestas de la pregunta 5 (selección múltiple) del formato de encuesta:

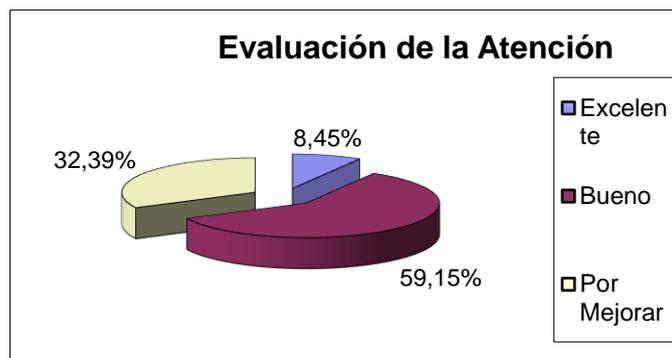
- **Dirección:**

**Cuadro 2. Evaluación de la atención**

CALIFIC. VARIABLE	ATENCION							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
<b>DIRECCION</b>	6	8.45	42	59.15	23	32.4	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 2. Evaluación de la atención**



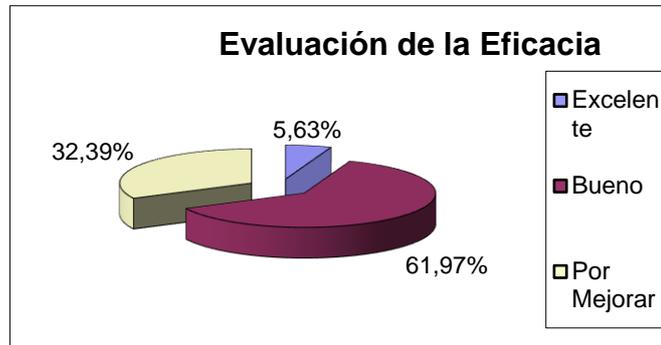
Fuente: propia de la investigación.

**Cuadro 3. Evaluación de la eficacia**

CALIFIC. VARIABLE	EFICACIA							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
<b>DIRECCION</b>	4	5.64	44	61.96	23	32.4	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 3. Evaluación de la eficacia**



Fuente: propia de la investigación.

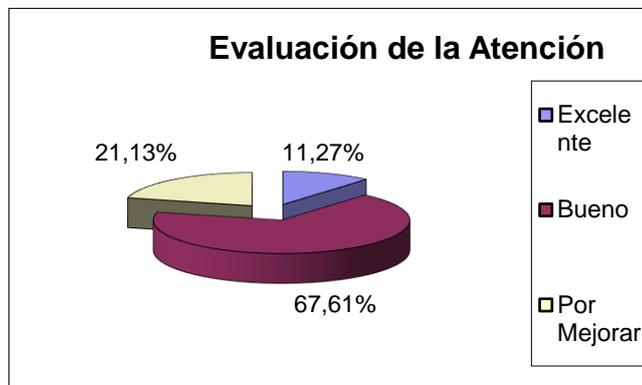
- **Secretaría dirección:**

**Cuadro 4. Evaluación de la atención**

CALIFIC. VARIABLE	ATENCIÓN						TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
	E	%	B	%	PM	%		
<b>SECRETARIA</b>	8	11.28	48	67.60	15	21.12	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 4. Evaluación de la atención**



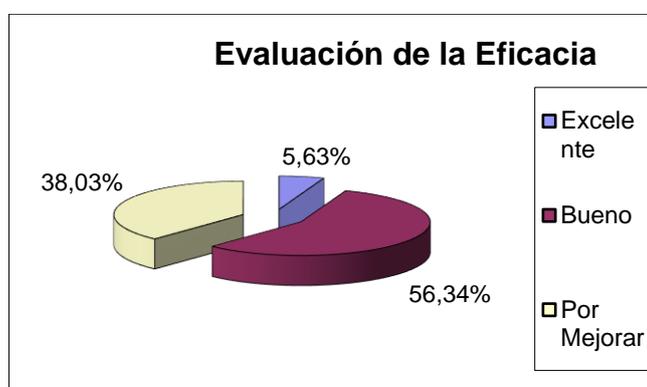
Fuente: propia de la investigación.

**Cuadro 5. Evaluación de la eficacia**

CALIFIC. VARIABLE	EFICACIA							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
SECRETARIA	4	5.64	40	56.33	27	38.03	71	100

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 5. Evaluación de la eficacia**



Fuente: propia de la investigación.

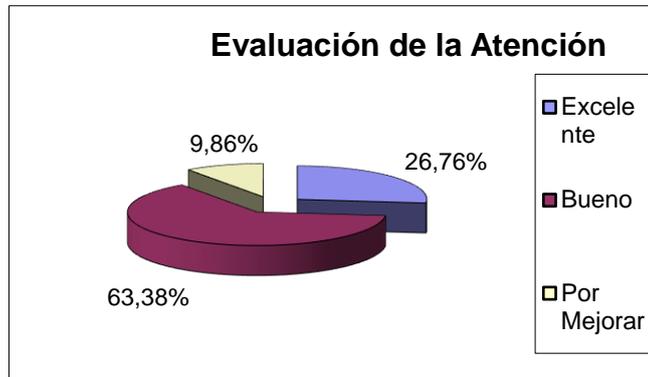
○ **Recepción:**

**Cuadro 6. Evaluación de la atención**

CALIFIC. VARIABLE	ATENCIÓN							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
RECEPCION	19	26.76	45	63.38	7	9.86	71	100

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 6. Evaluación de la atención**



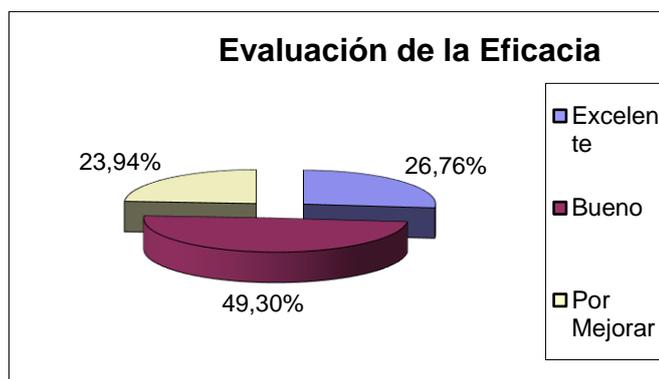
Fuente: propia de la investigación.

**Cuadro 7. Evaluación de la eficacia**

CALIFIC. VARIABLE	EFICACIA						TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
	E	%	B	%	PM	%		
RECEPCION	19	26.76	35	49.29	17	23.95	71	100

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 7. Evaluación de la eficacia**



Fuente: propia de la investigación.

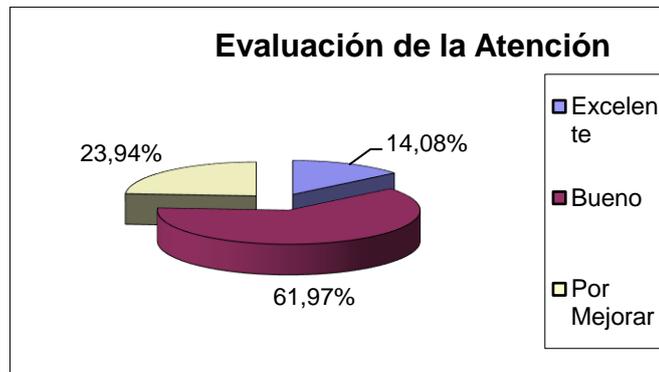
○ **Biblioteca:**

**Cuadro 8. Evaluación de la atención**

CALIFIC. VARIABLE	ATENCIÓN							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
<b>BIBLIOTECA</b>	10	14.1	44	61.96	17	23.94	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 8. Evaluación de la atención**



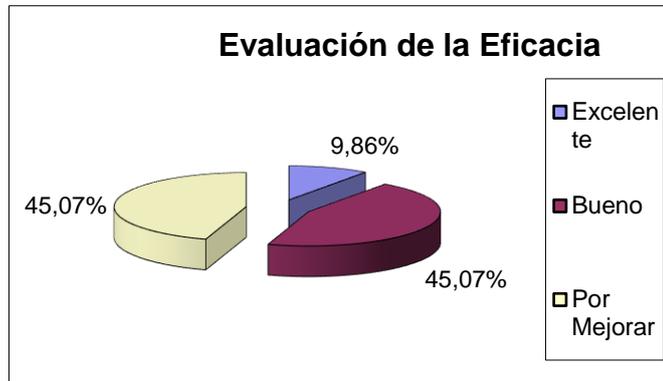
Fuente: propia de la investigación.

**Cuadro 9. Evaluación de la eficacia**

CALIFIC. VARIABLE	EFICACIA							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
<b>BIBLIOTECA</b>	7	9.86	32	45.07	32	45.07	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 9. Evaluación de la eficacia**



Fuente: propia de la investigación.

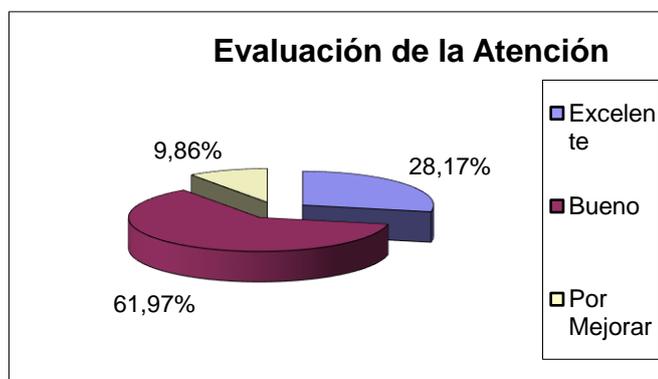
- **Registro y control:**

**Cuadro 10. Evaluación de la atención**

CALIFIC. VARIABLE	ATENCIÓN							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
<b>REGISTRO Y CONTROL</b>	20	28.18	44	61.96	7	9.86	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 10. Evaluación de la atención**



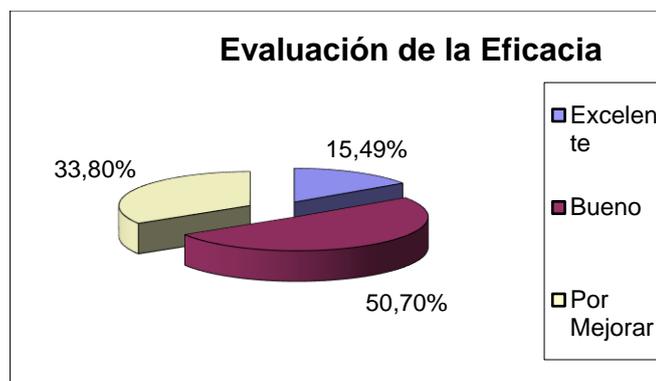
Fuente: propia de la investigación.

**Cuadro 11. Evaluación de la eficacia**

CALIFIC. VARIABLE	ATENCION							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
<b>REGISTRO Y CONTROL</b>	11	15.49	36	50.70	24	33.80	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 11. Evaluación de la eficacia**



Fuente: propia de la investigación.

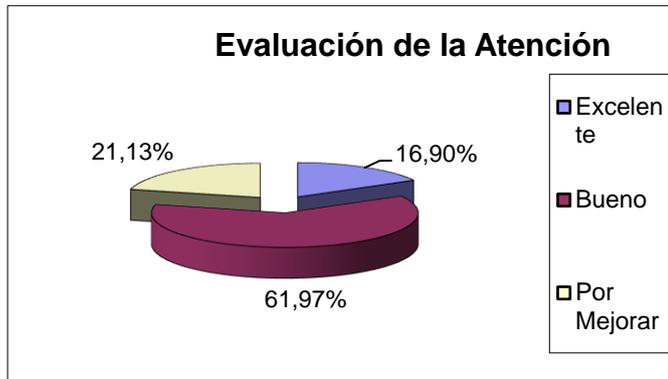
- **Sala de tutores:**

**Cuadro 12. Evaluación de la atención**

CALIFIC. VARIABLE	ATENCION							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
<b>SALA DE TUTORES</b>	12	16.9	44	61.96	15	21.14	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 12. Evaluación de la atención**



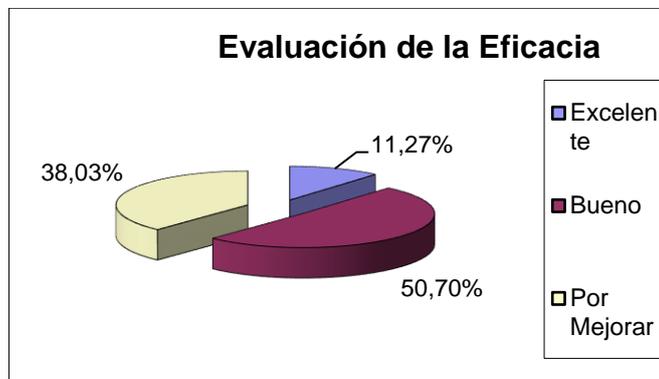
Fuente: propia de la investigación.

**Cuadro 13. Evaluación de la eficacia**

VARIABLE	ATENCION							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
SALA DE TUTORES	8	11.26	36	50.71	27	38.03	71	100

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 13. Evaluación de la eficacia**



o

Fuente: propia de la investigación.

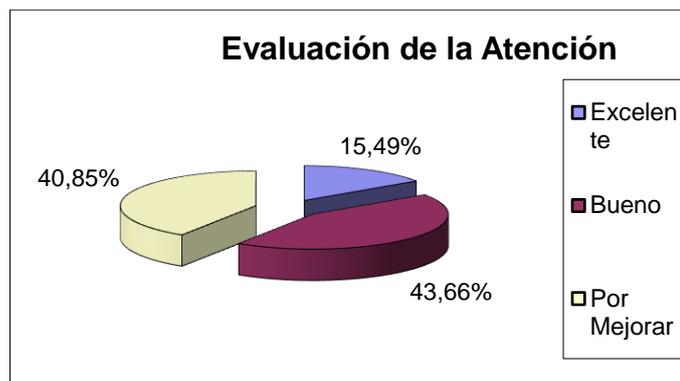
- **Sala de Computo:**

**Cuadro 14. Evaluación de la atención**

CALIFIC. VARIABLE	ATENCION							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
<b>SALA DE COMPUTO</b>	11	15.49	31	43.66	29	40.85	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 14. Evaluación de la atención**



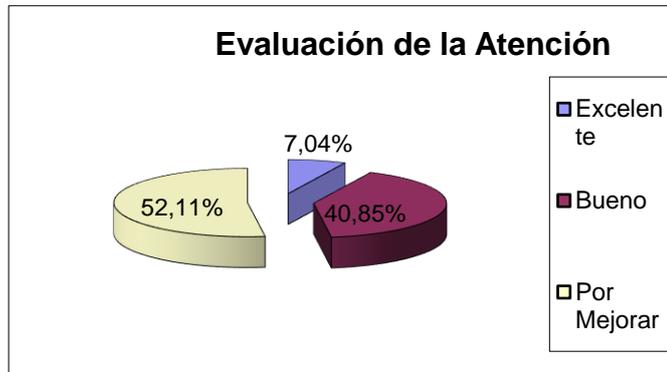
Fuente: propia de la investigación.

**Cuadro 15. Evaluación de la eficacia**

CALIFIC. VARIABLE	ATENCION							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL ESTUDIANTES	TOTAL %
<b>SALA DE COMPUTO</b>	5	7.04	29	40.85	37	52.11	<b>71</b>	<b>100</b>

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 15. Evaluación de la eficacia**



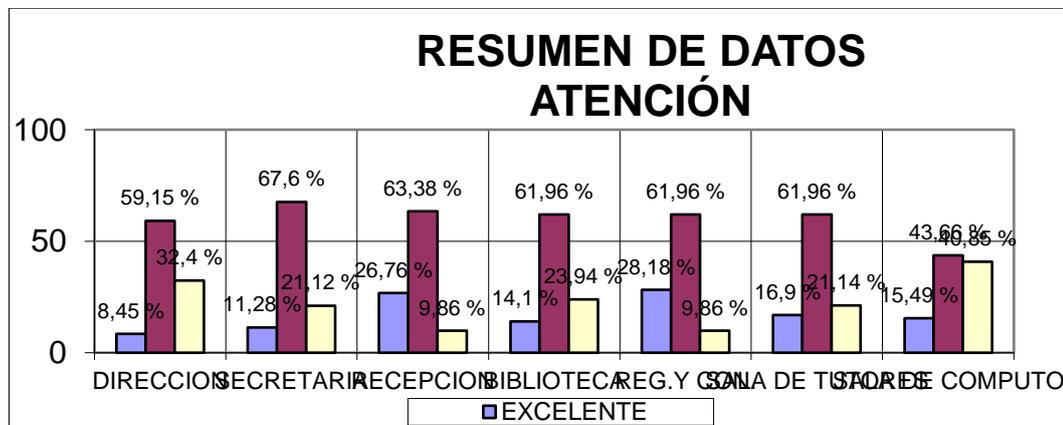
Fuente: propia de la investigación.

**Cuadro 16. Resumen de datos Evaluación de la atención y eficacia**

VARIABLE	ATENCIÓN						EFICACIA						TOTAL	
	E	%	B	%	PM	%	E	%	B	%	PM	%	EST..	%
DIRECCION	6	8.45	42	59.15	23	32.4	4	5.64	44	61.96	23	32.4	71	100
SECRETAR.	8	11.28	48	67.60	15	21.12	4	5.64	40	56.33	27	38.03	71	100
RECEPCION	19	26.76	45	63.38	7	9.86	19	26.76	35	49.29	17	23.95	71	100
BIBLIOTECA	10	14.1	44	61.96	17	23.94	7	9.86	32	45.07	32	45.07	71	100
REG.Y CON.	20	28.18	44	61.96	7	9.86	11	15.49	36	50.71	24	33.80	71	100
SALA DE T.	12	16.9	44	61.96	15	21.14	8	11.26	36	50.71	27	38.03	71	100
SALA DE C.	11	15.49	31	43.66	29	40.85	5	7.04	29	40.85	37	52.11	71	100

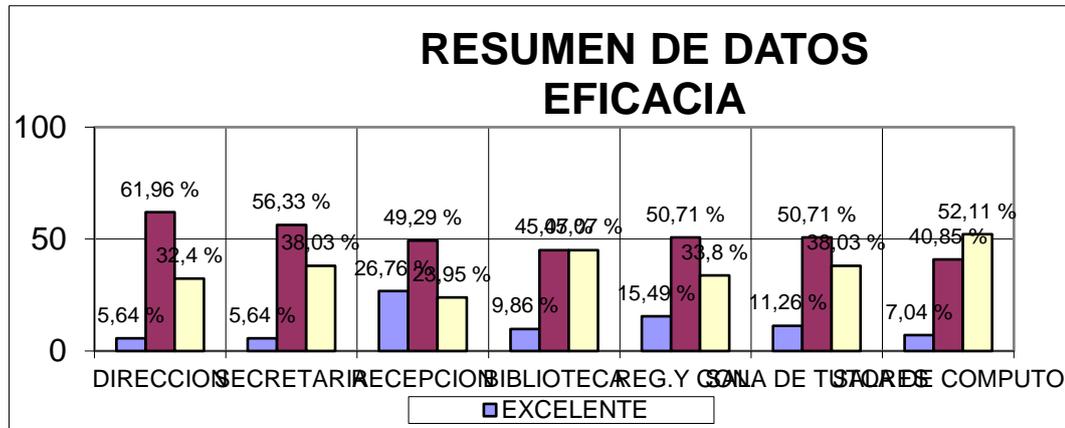
Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 16. Resumen de datos Evaluación de la atención**



Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 17. Resumen de datos Evaluación de la eficacia**



Fuente: propia de la investigación.

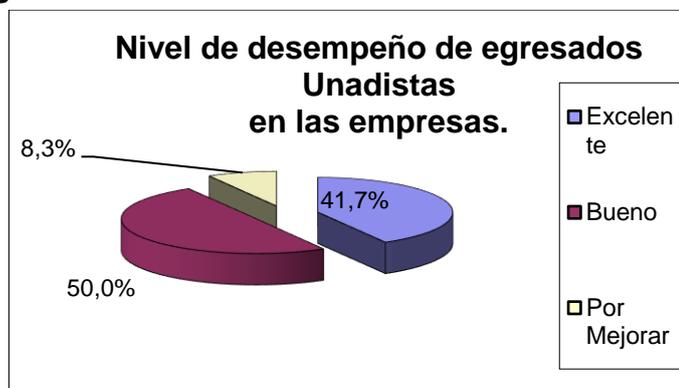
**3. Percepción de la calidad de la UNAD por parte del sector empresarial de la ciudad de Popayán:**

**Cuadro 17. Nivel de desempeño de los Unadistas dentro de las Empresas**

CALIFIC. / VARIABLE	CANTIDAD							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL EMPRESAS	TOTAL %
<b>NIVEL DE DESEMPEÑO</b>	5	41.7	6	50	1	8.3	12	100

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 18. Nivel de desempeño de los Unadistas dentro de las Empresas**



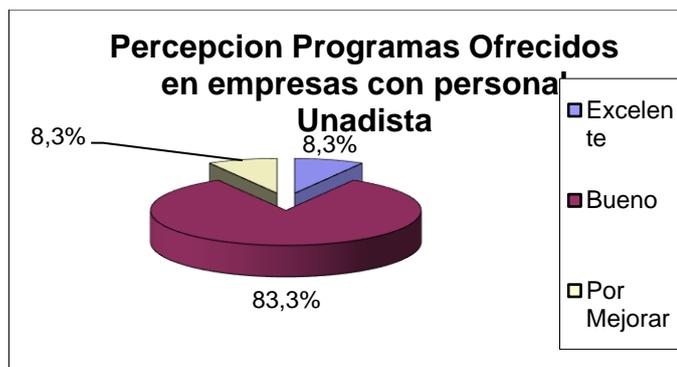
Fuente: propia de la investigación.

**Cuadro 18. Percepción de los programas ofrecidos por la UNAD dentro de las Empresas (tienen personal Unadista)**

CALIFIC. VARIABLE	CANTIDAD							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL EMPRESAS	TOTAL %
PERCEPCION	1	8.33	10	83.34	1	8.33	12	100

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 19. Percepción de los programas ofrecidos por la UNAD dentro de las Empresas (tienen personal Unadista)**



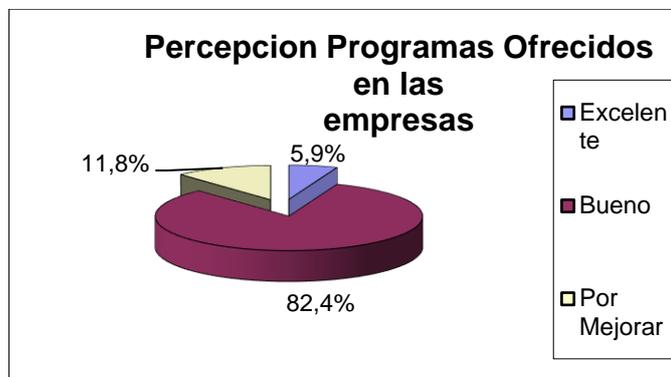
Fuente: propia de la investigación.

**Cuadro 19. Percepción de los programas ofrecidos por la UNAD dentro de las Empresas (total muestra que respondió la pregunta)**

CALIFIC. VARIABLE	CANTIDAD							
	E	%	B	%	PM	%	TOTAL EMPRESAS	TOTAL %
PERCEPCION	2	5.88	28	82.35	4	11.77	34	100

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 20. Percepción de los programas ofrecidos por la UNAD dentro de las Empresas (total muestra que respondió la pregunta)**



Fuente: propia de la investigación.

#### 4. Percepción de la calidad como razón de desarrollo de estudios en la UNAD:

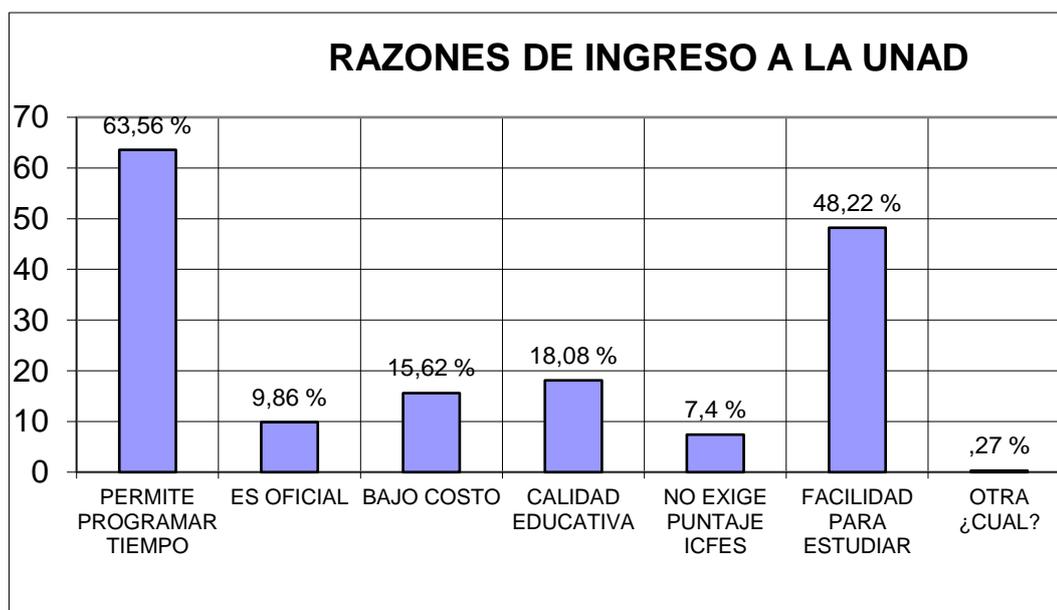
**Cuadro 20. Razones de ingreso a la UNAD**

VARIABLE	Nº ESTUDIANTES	%	TOTAL MUESTRA	TOTAL %
PERMITE PROGRAMAR TIEMPO	232	63.56	365	100
ES OFICIAL	36	9.86	365	100
BAJO COSTO	57	15.62	365	100
CALIDAD EDUCATIVA	66	18.08	365	100
NO EXIGE PUNTAJE ICFES	27	7.40	365	100
FACILIDAD PARA ESTUDIAR	176	48.22	365	100

OTRA ¿CUAL?	1	0.27	365	100
-------------	---	------	-----	-----

Fuente: propia de la investigación.

**Gráfica 21. Razones de ingreso a la UNAD**



Fuente: propia de la investigación.

## 4.2 ANALISIS DE LOS DATOS.

### 1. Niveles de deserción:

#### **Análisis cuadro Nº 1. Cálculo deserción estudiantil en el CEAD Popayán:**

En los períodos comprendidos entre el 2003 y el primer período de 2005 el índice de deserción relativa fue del 51.1%. Para este lapso de tiempo se observa un alto nivel de abandono de las actividades académicas por parte de los estudiantes, en relación con los períodos restantes; no obstante, hay que recordar que se trata ciertamente de cinco períodos académicos asociados en uno solo; de tal modo que el promedio de abandono académico en este tiempo fue del 10.22% ( $51.1 / 5 = 10.22\%$ ).

En el segundo período objeto de análisis (2005 B), el índice de deserción fue del 8.8%; se observa una baja comparativa real del 1.42%.

Para el tercer período (2006 A) se disminuye a un 7.3% el nivel de deserción académica. Mientras que para el cuarto período (2006 B) este nivel sufre un aumento de 6.4 puntos con referencia al anterior período, es decir su porcentaje es del 13.7%.

Finalmente, en el quinto período de este análisis (2007 A) nuevamente se incrementa la deserción al 19%; 5.3 puntos más que en el período inmediatamente anterior. Esto indica que paulatinamente se está manifestando un aumento en los niveles de deserción, indicando que se deben tomar medidas estratégicas para contrarrestar las causales.

Una de las causales del incremento significativo en los niveles de deserción se podría deducir como la no satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes o estudiantes. Remitiéndose al marco teórico hay que recordar la importancia o significación del cubrimiento efectivo de la promesa de un servicio (Parusaraman, Zeithaml Y Berry, 1985,1988), en este caso del servicio educativo.

En efecto, tener claro lo anterior promueve el hecho de que hay que aproximarse a determinar las expectativas de los estudiantes con referencia al servicio de la Institución y tratar de minimizar el tramo existente entre esas perspectivas y el servicio real; tal y como lo aconsejan los autores inmediatamente citados (1991), además de nuevamente Zeithml y Beitner (1996).

## **2. Servicios prestados en el CEAD Popayán:**

Teniendo en cuenta que los aspectos a calificar son la atención y la eficacia, se conceptualizan de la siguiente forma: La atención tiene que ver con la cortesía, la urbanidad la demostración de respeto; y la eficacia con el desarrollo de una labor o encomienda en el menor tiempo posible. Esta aclaración se hace con el objetivo de no presentar futuras confusiones; así se exponen los análisis generados a continuación:

### **Análisis cuadros N° 2 y N° 3, Dirección:**

Se observa que el 59.15% (42 estudiantes) del total de encuestados asume la calidad del servicio con respecto a la atención en la Dirección como buena, es decir un poco más de la mitad de las 71 personas optó por esta calificación; lo cual representa un porcentaje alto, pero no lo suficiente para asegurar la excelencia de la calidad, una meta que se debe tener presente en la filosofía de la calidad. De estas 71 personas encuestadas solamente el 8.45% (6 estudiantes) percibe esta variable como excelente, mientras el 32.4% (23 estudiantes) piensa que el servicio debe mejorar. La última cantidad indica que cerca de 1/3 de los estudiantes coinciden que la atención en la dirección debe centrarse en un proceso de mejoramiento, este número aunque comparado con el presentado como bueno es un poco más bajo, está señalando que se deben tomar las medidas pertinentes para que esta cifra tienda a minimizarse.

En cuanto al tema de la eficacia en la dirección, la calificación buena es la que presenta el mayor porcentaje 61.96% (44 estudiantes), nuevamente se indica que la variable Dirección enseña un buen nivel de aceptabilidad dentro de la comunidad estudiantil. El compromiso por mejorar de la Dirección es evidente, se trata de atender las solicitudes e inquietudes de los estudiantes en el menor tiempo posible; no obstante, se presentan

ciertos inconvenientes que obstaculizan el cometido; esto aún es identificado por cierta parte de los estudiantes, exactamente el 32.4% (23 estudiantes) de los encuestados, quienes manifiestan que este aspecto debe mejorarse. El 5.64% (4 estudiantes) afirma este ítem como excelente, por lo cual es prioritario entrar en un proceso que estructure la calidad con visión crítica y de perfeccionamiento, donde a futuro la calificación excelente se incremente, porque la calidad marca un rumbo hacia la excelencia.

✳ **Análisis cuadros N° 4 y 5, Secretaría Dirección:**

El 67.60 % (48 estudiantes) opina que en la Secretaría de Dirección se presenta una buena atención, mientras que el 21.12% (15 estudiantes) califica como por mejorar esta variable, el 11.28% (8 estudiantes) asegura que la atención es excelente. Estas cifras muestran un grado de favorabilidad dentro de la comunidad estudiantil un poco mayor que en la anterior variable (Dirección); sin embargo, su tendencia es la misma, el mayor número de personas asumen como buena la atención, pero el peso que tiene la cantidad de estudiantes que responden que este aspecto debe mejorar, aunque es comparativamente menor que el anterior, es significativo y señal de alerta para tomar medidas estratégicas referentes al aseguramiento de la calidad, por tanto de la excelencia.

La eficacia de la Secretaría de Dirección se califica como buena en su mayoría, el 56.33 (40 estudiantes) responde de esta manera, el 38.03% (27 estudiantes) asume que este punto debe mejorar y solamente el 5.64% (4 estudiantes) la consideran como excelente. La disposición de las cifras es similar al caso anterior, es decir gran parte de los encuestados piensan que la atención y la eficiencia son buenas, en segundo lugar se hallan los que afirman que la atención y la eficiencia debe presentar mejoras y por último se encuentran los que manifiestan que la atención y la eficiencia es excelente; sin embargo, cabe destacar

que la eficiencia se califica como buena con un porcentaje menor el 56.33% que el de la atención 67.60%, lo cual está indicando que los tiempos para la solución de situaciones se deben mejorar, y mas que pensar en la eficacia se debe considerar la efectividad.

#### ✦ **Análisis cuadros N° 6 y 7, Recepción:**

La atención para la mayor parte de los encuestados, el 63.38% (45 estudiantes) es considerada como buena; para el 26.76% (19 estudiantes) la calificación a esta variable es excelente; y únicamente para el 9.86% (7 estudiantes) debe mejorar. Estos números muestran que la atención en la Recepción tiene un nivel de favorabilidad superior a las dos variables anteriormente mencionadas, si se suma la calificación buena y la excelente se tiene una aceptabilidad del 90.14% en referencia la calidad del servicio.

En torno a la eficacia en Recepción se manifiesta que el 49.29% (35 estudiantes) de la muestra asume que es buena, el 26.76% (19 estudiantes) plantea que es excelente, y el 23.95% (17 estudiantes) considera que se encuentra en vía de mejorar. Ciertamente se expone una tendencia positiva de esta variable, pero es importante expresar el hecho de que el 23.95% es una cifra representativa de la muestra, que propone que se debe mejorar la eficacia en la Recepción, se reitera entonces la proposición de considerar un sistema de gestión de calidad donde se vinculen todas estas variables, entendiendo que se deben minimizar las tendencias negativas en cuanto a calidad se refiere, para elevar el nivel de competitividad.

#### ✦ **Análisis cuadros N° 8 y 9, Biblioteca:**

Al observar los datos se tiene que el 61.96% (44 estudiantes) expone que la atención en la Biblioteca es buena, el 23.94% (17 estudiantes) plantea

que debe mejorar, y el 14.1% (10 estudiantes) opina que es excelente, por lo tanto se reitera una posición aceptable de las variables calificadas, pese a ello las cifras señalan una crítica constructiva en pro de la prestación aún mejor del servicio, algo a tener en cuenta.

La eficacia en la Biblioteca, es calificada de la siguiente forma, encontrando datos de bastante atención para el diseño de estrategias concebidas dentro de la idea de calidad del servicio, el 45.07% (32 estudiantes) expone que es buena y la misma cifra 45.07% (32 estudiantes) afirma que debe mejorar, mientras solamente el 9.86% (7 estudiantes) plantea que es excelente. Indudablemente que la aceptabilidad es mayor, pero si se centra en la cifra crítica se observa que es bastante alta en comparación con todas las anteriores variables, el descontento con el préstamo de libros es evidente, la cantidad física no es suficiente para la demanda. Es necesario mencionar que este aspecto incide y se asocia con el aprendizaje, con el nivel de competitividad del propio estudiante, con aquellos conocimientos que va plasmar en el entorno y que van a relacionarse directamente con la calidad de la enseñanza y la imagen de la Universidad; por lo cual debe considerarse como punto de análisis.

#### ✳ **Análisis cuadros N° 10 y 11, Registro y Control:**

El 61.96%(44 estudiantes) de los encuestados afirma que la atención en Registro y Control es buena, el 28.18 (20 estudiantes) que es excelente y el 9.86% (7 estudiantes) expresan que debe mejorar. Sin duda alguna que esta variable presenta el más alto nivel de favorabilidad en cuanto a atención se refiere el 28. 18% de los encuestados la calificó como excelente, así mismo el 90.14% la sumatoria de excelente y buena es una cifra bastante alentadora para considerar la calidad en el servicio

Sin embargo, al observar el aspecto de la eficacia en Registro y Control el nivel de favorabilidad desciende del 90.14% (en atención) al 66.2% (15.49% + 50.71%), mientras el descontento se incrementa de un 9.86% a un 33.80%. Se argumenta entonces, que los tiempos en los procedimientos se deben verificar para mejorar.

✦ **Análisis cuadros N° 12 y 13, Sala de Tutores:**

En cuanto a la atención en la Sala de Tutores se expone que el 61.96% (44 estudiantes) considera que es buena, el 21.14% (15 estudiantes) afirma que debe mejorar, y el 16.9% (12 estudiantes) plantea que es excelente. De estas cifras se deduce que aunque la calidad es un punto de apoyo en el desarrollo de la UNAD, ésta debe propender por continuar hacia el rumbo de la excelencia, es menester que se incrementen las opiniones que afirmen una calificación de excelencia garantizando de manera real la competitividad.

La eficacia para esta variable se evalúa así, el 50.71% (36 estudiantes) la consideran buena, el 38.03% (27 estudiantes) la afirman como por mejorar y el 11.26% (8 estudiantes) como excelente. Se entiende que la calidad en la eficacia tiende a desmejorar en comparación con la calidad en la atención, pues del 21.14% se eleva a un 38.03% la insatisfacción de los estudiantes.

✦ **Análisis cuadros N° 14 y 15, Sala de Computo:**

Con una ventaja del 2.81% la atención es considerada como buena sobre aquellos que determinan que se debe hacer un esfuerzo por mejorar; el 43.66% (31 estudiantes) tienen esta opinión, y el 40.85 (29 estudiantes)

señalan que se debe buscar alternativas de ascenso hacia la obtención de la calidad total. Solamente el 15.49% manifiesta que la atención en la Sala de Computo es excelente.

La eficiencia muestra un punto crítico al observarse el más alto porcentaje de descontento por parte de los estudiantes 52.11% (37 estudiantes), quienes plantean que este punto debe mejorarse. El 40.85% (29 estudiantes expresa que es buena, y el 7.04% (5 estudiantes) que es excelente. Las cifras se ratifican a través de la pregunta abierta de este mismo formato de encuesta la “Calidad del servicio 2007”, donde cerca del 70% (50 estudiantes) aseguran que aquello que les gustaría encontrar para sentirse satisfechos con el servicio ofrecido en la Universidad es el mejoramiento de la sala de computo, es decir más computadores a disposición para navegar en la plataforma (PTU), además de una red de internet más ágil.

#### ✦ **Análisis cuadros Nº 16, Resumen de datos:**

A nivel general las variables presentan casi siempre la misma tendencia, en primer lugar la calificación buena, en segundo lugar la calificación por mejorar y en tercer lugar la de excelente. La eficacia presenta mayores debilidades que la atención en el servicio. Existen unas variables que señalan un punto de crisis para el camino a la calidad, la Biblioteca y la Sala de Computo, este dato coincide con lo expuesto en la pregunta abierta del formato de encuesta aplicado a los estudiantes, donde se plantean sugerencias para su mejoramiento.

La pertinencia de concebir claramente la eficacia y la atención en términos de relevancia tal y como lo indican Evia (2008) y Casado, Amaury y otros (2007) es vital para garantizar que se disminuyan los

índices de deserción en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia y no solamente esto, sino además para aumentar su participación en el mercado. En otras palabras la competitividad exige que no se puede ser medianamente bueno en eficacia y atención, sino que es un deber el proyectarse rumbo a la excelencia y hacer de esta una forma de interactuar cotidiana.

La idea de considerarr la eficacia y la atención como fuente de generación de ventaja competitiva sostenible debe ser foco de análisis dentro de la Institución, por lo cual cada escenario de procedimientos (ejemplo: Dirección, Recepción, Secretaría, entre otros) permite recrear la concepción que se tiene del ofrecimiento de la calidad en el servicio educativo y brinda la posibilidad de analizar hasta qué grado existe un compromiso real con este y hasta qué nivel se vuelve praxis.

Al establecer un modelo de calidad total se debe reflexionar lo anterior, porque más que instaurar un sistema de control de procedimientos que vigile la calidad es necesario asimilar esta propuesta como una filosofía (Edwards Deming), es decir como una manera de ver y comprender la organización educativa, como un entendimiento de si dentro del sistema de calidad total y su anclaje con cada uno de los procesos, y más aún con el entorno.

En este sentido y en asociación al modelo Deming con la Educación se llega al punto 7 determinado por Kaufman y Zahn (1993): Institucionalizar el liderazgo, que en definitiva se traduce en que cada persona es movida por su nivel de compromiso con la organización, dado que entiende cual es su responsabilidad y papel fundamental dentro de todo el proceso de calidad total.

### **3. Percepción de la calidad de la UNAD por parte del sector empresarial de la ciudad de Popayán:**

#### **✳ Análisis cuadro N° 17. Nivel de desempeño de los Unadistas dentro de las Empresas:**

Inicialmente es necesario mencionar que la muestra real total para esta encuesta fue de 50 empresas ubicadas en la ciudad de Popayán, pero aquellas que presentaron la situación de contratación de personal Unadista fueron 12, por lo tanto para éste análisis de datos se trabaja con la muestra 12 como total que equivale al 100%.

Dichas empresas cuentan con 1 empleado Unadista dentro de su nómina, bien sea como contratista o con una vinculación laboral directa; así solamente estas organizaciones podían evaluar el nivel de desempeño de los egresados de diversas carreras de la UNAD, este resultado fue el siguiente:

El 50% (6 empresas) afirma como bueno el desempeño de los trabajadores Unadistas, el 41.7% (5 empresas) como excelente, y únicamente el 8.3% (1 empresa) responde por mejorar.

Se revela que el índice de percepción sobre el rendimiento de los empleados de origen Unadista es altamente satisfactorio, si se suma el 50% + el 41.7% da como cifra porcentual el 91.7% / 100%. De otro lado el porcentaje de empresas que tienen una opinión desfavorable acerca de los trabajadores formados en la UNAD es relativamente muy bajo. Estas cantidades son indicadores que el grado de competitividad laboral de los Unadistas es sobresaliente, y sobre todo son grandes alicientes e incentivos hacia la continuidad del rumbo aún tácitamente trazado: el de la calidad total.

Se deduce entonces, que el estudiante Unadista como resultado de la puesta en marcha de un proceso, conformado por diversos elementos y factores que deben engranar de una manera armónica, entre los que se señalan los recursos técnicos, tecnológicos, financieros, pero sobre todo los humanos y de manera más limitada del subproceso de enseñanza – aprendizaje, es altamente competitivo. Así vale la pena observar las cifras porcentuales de este análisis como producto del compromiso con el mejoramiento de la calidad educativa, calidad que tienen que estar en la búsqueda continúa de más altos estándares para garantizar la competitividad.

No obstante, hay que enfatizar que en este mismo subproceso de enseñanza – aprendizaje originado dentro del sistema de calidad total, el abanderado de la responsabilidad y el compromiso no simplemente es el docente sino además el estudiante, considerando que todos son protagonistas de la calidad. Este asunto se fortalece en la aplicación de los puntos 3 y 6 de Kaufman y Zahn (1993): Abandonar la dependencia de la inspección permanente en el logro de la calidad y establecer la formación en el ejercicio; en definitiva el estudiante también debe trabajar por la consecución de su excelencia, de su calidad como profesional.

Hoy por hoy, como lo hace entender Roa (2007) la calidad de la educación está medida por el contexto, es decir, por aquello que requiere el entorno, por lo cual se plantea que los profesionales solicitados por las organizaciones son aquellos que posean ciertas habilidades (análisis, reflexión, adaptabilidad, creatividad, socialización, visión, entre otras) que les permitan saber aplicar de una manera efectiva el conocimiento adquirido en sus años de preparación universitaria.

**✨ Análisis cuadro N° 18. Percepción de los programas ofrecidos por la UNAD dentro de las Empresas (tienen personal Unadista)**

Al igual que en el caso anterior se toma como muestra total las 12 empresas que han contratado empleados de formación Unadista, se obtienen entonces evaluaciones sobre la percepción de los programas ofrecidos por la UNAD, así: percepción buena el 83.34% (10 empresas) responde des esta forma, excelente el 8.33% (1 empresa) y por mejorar también el 8.33% (1 empresa).

Se mantiene un índice de favorabilidad alto [83.34% (bueno) + 8.33% (excelente) = 91.67%] resultado similar al de la anterior tabla, también se conserva la relación de negatividad del 8.33%, que señala aún la necesidad de mejorar cada vez más, integrando todos los procesos a nivel interno de la Universidad para obtener como producto un profesional de alta calidad y competitivo.

Es un aliciente encontrarse con estas cifras positivas de percepción de los programas ofrecidos por la UNAD; sin embargo, también es significativo el hecho de que los profesionales contratados sean más bien pocos, en la mayoría de las empresas del departamento del Cauca, esto conduce a pensar nuevamente en la variable participación en el mercado, y en que al constituirse un sistema de calidad total es sumamente indispensable considerar el área de mercadeo y sus estrategias.

De otro lado, si bien es cierto que el nivel de favorabilidad es bueno no es excelente, lo cual indica que se está frente a un campo a disposición de ser laborado arduamente, para conseguir posteriormente mejores resultados de aceptación dentro de las empresas regionales. La tarea no solo señala la concentración en un modelo de calidad, sino además junto

a éste la aplicación de las normas ISO 9000, como complemento, iniciando desde el proceso de diseño de los programas educativos, pasando por todas las relaciones de recursos, y finalmente entregando al mercado un profesional capaz de afrontar los retos del entorno cambiante. Cabe destacar que la implementación de estas normas ya se ha iniciado dentro de la Universidad, pero se debe suponer aquello como un proceso anexo a la puesta en marcha de un modelo de calidad total.

✦ **Análisis cuadro Nº 19. Percepción de los programas ofrecidos por la UNAD dentro de las Empresas (total muestra que respondió la pregunta)**

De las 50 empresas encuestadas 34 (el 68%) contestaron a la pregunta ¿qué percepción tiene sobre los programas ofrecidos por la UNAD?. De tal modo que para efectos de este análisis, se toma 34 como equivalente al 100%.

Con respecto a los dos cuadros anteriores donde las empresas tienen una imagen muy favorable sobre la UNAD, dado el rendimiento satisfactorio de los empleados procedentes de esta Universidad, la situación cambia un poco, se presenta entonces que continúa siendo buena la calificación con el más alto porcentaje 82.35% (28 empresas), sin embargo la afirmación de por mejorar pasa a un segundo lugar con el 11.77% (4 empresas) y finalmente se plantea en último lugar excelente con un 5.88% (2 empresas). Ciertamente la percepción buena es muy alta en comparación con los demás valores enseñados; pese a ello, la apreciación negativa sobre los programas ofrecidos por la UNAD se eleva un poco; de lo cual se deduce que podría existir un desconocimiento de la calidad real ofrecida por la UNAD, ello sumado al porcentaje de empresas que se abstuvieron de contestar la pregunta, el 32% (16 empresas). Más

se evidencia que cuando se da un conocimiento indirecto de la UNAD y de la calidad de sus programas a través de los empleados, que estudian o estudiaron en la Universidad, la percepción positiva se eleva a una tasa muy superior, minimizando obviamente la idea negativa.

En suma como en el caso anterior, no se niega la calidad del servicio educativo que presenta la Universidad Abierta y a distancia UNAD, lo que la cuestión propone es mejorar los índices de cobertura y e direccionamiento hacia la consecución de la excelencia de la calidad como objetivo ineludible, encontrar el liderazgo en cada proceso y en cada relación, tal y como se concibe el modelo ACT contextualizado en la Educación, planteado por Kaufman y Zahn (1993).

#### **4. Percepción de la calidad como razón de desarrollo de estudios en la UNAD:**

##### **✦ Análisis Cuadro N° 20. Razones de ingreso a la UNAD:**

La muestra total para el desarrollo de esta encuesta fue de 365 estudiantes, también cabe aclarar que esta pregunta, motivo de estudio, es de selección múltiple lo que condujo a que una respuesta no fuera la única opción a marcar, por lo cual la sumatoria vertical no va a corresponder a 365 encuestados.

Se observa que de las 7 posibles razones de ingreso a la UNAD, el 18.08% (66 estudiantes) del total de la muestra, le da una preponderancia a la calidad educativa ofrecida, se concibe que es un porcentaje relativamente bajo, entendiendo como parámetro la primera variable (permite programar tiempo) que fue seleccionada por el 63.56% (232 estudiantes). Pero el asunto señala que la calidad es un principio importante de selección de Universidad para efectuar estudios, en el

cuadro se afirma que es la tercera razón de ingreso a la UNAD, por tanto y en definitiva se debe atender a este criterio de elección y más aún de percepción, indicando que se debe mejorar.

Michael Porter (1985), indica la calidad como factor supremamente importante, y lo afirma como un bloque de generación de ventaja competitiva, con esto se ratifica que la calidad es un ítem de cuidado no solo para la permanencia de las empresas sino para cautivar a clientes (reales y potenciales).

#### **4.3 SELECCIÓN DE UN MODELO ADECUADO LAS NECESIDADES DEL CEAD POPAYAN.**

Dentro de los razonamientos pertinentes se establece que el modelo que se adecua a las necesidades de calidad para el CEAD es el modelo establecido por Edwards Deming; y adaptado al ámbito educativo por Kaufman y Zahn, donde -como se vio en el aparte teórico-, se enfoca en todos los procesos organizacionales concibiendo la Empresa como un todo integrado para la prestación de un servicio de excelente calidad.

Resulta imprescindible comprender que este modelo se transforma en una filosofía organizacional; es decir en un modo de pensar y de vivir dentro de la Unidad Educativa, por tal motivo los individuos dentro del proceso se hacen conscientes de su rol y compromiso consigo mismos y con la calidad. La filosofía organizacional de calidad total debe también ser entendida como la cultura organizacional donde se manifiestan nuevas formas de ver y analizar la empresa y la situación de responsabilidad de cada integrante dentro del sistema educativo.

Como proposiciones básicas se destacan la previsión de los fallos o de los errores, la revisión del trabajo y la estandarización o generación de los buenos resultados obtenidos.

Teniendo presente que la calidad es un fin y un medio dentro de todo el proceso educativo a grandes rasgos se debe tener en cuenta que se hace necesario:

- ⇒ Forjar el compromiso organizacional con la calidad.
- ⇒ Canalizar la concentración en el cliente.
- ⇒ Hallar formas para medir la calidad.
- ⇒ Crear metas y introducir incentivos.
- ⇒ Solicitar ideas, contribución a los empleados.
- ⇒ Detectar defectos y encontrar su origen.

## 5. CONCLUSIONES

- ② El servicio de educación en el país se muestra en permanente cambio debido a la utilización de nuevos conceptos y tecnologías; ello con el objetivo de brindar las posibilidades de competir en un mundo cada vez más exigente. Es por tal razón, que el término <calidad> es el foco de atención dentro de las diferentes Instituciones; éste debe necesariamente ser incluido no como una alternativa de viabilidad sino más bien como una directriz dentro del complejo proceso educativo; involucrando a estudiantes, docentes, cuerpo administrativo, gobierno, y empresarios. En esencia, la aprehensión del concepto de calidad debe ser tomada como una medida apremiante para garantizar la existencia y supervivencia de los entes de educación.
  
- ② Las unidades educativas deben considerar modelos de calidad que permitan mejorar aspectos como cobertura, eficiencia, precios, etc., teniendo siempre en cuenta que los servicios de educación son una necesidad y una posibilidad de mejorar la calidad de vida y contribuir al desarrollo económico, político, tecnológico, social, cultural de un país. Bajo esta perspectiva, Instituciones de servicios de educación deben diseñar y establecer sus estrategias o cambios bajo la guía ineludible de la calidad.
  
- ② El uso del concepto calidad supone una continua orientación hacia el cliente, teniendo siempre presentes sus expectativas y necesidades; en otros términos su opinión es vital para el desarrollo de las Empresas. Por tanto, cuando se apropia la calidad dentro de las Instituciones educativas se centra la atención hacia el mercado, el

entorno, asumiendo una actitud estratégica que brinde la posibilidad de competir eficazmente.

- ☉ Se debe comprender que las organizaciones que toman el reto de la calidad deben considerar que este es un proceso continuo, la mejora es interminable; por tanto la calidad es un aspecto inacabado, en evolución; así los estándares de calidad deben necesariamente ser cambiados de acuerdo a las expectativas y necesidades de los clientes.
  
- ☉ La idea de la investigación surge de la necesidad de originar procesos de cambio coherentes al contexto actual, además de pretender contribuir en el proceso de desarrollo de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, CEAD Popayán, como parte activa y sobre todo en la búsqueda de un bienestar que abarque a toda la comunidad educativa.
  
- ☉ En general los ítems de análisis mostraron una tendencia calificada como buena en la prestación del servicio, lo cual indica que se está frente a una situación de incentivo para fortalecer la imagen de la Universidad y que debe justificar la generación de un compromiso por parte de toda la comunidad educativa en torno al mejoramiento progresivo de la calidad. Sin embargo, de acuerdo a la opinión de la mayoría de los estudiantes, existen puntos críticos en la parte logística, que deben mejorar para contribuir al proceso de calidad, estos son la sala de cómputo y la biblioteca.
  
- ☉ También se evidencian diversas causales de deserción que deben ser foco de análisis, pues esta variable señala un incremento progresivo

de retiro de los estudiantes Unadistas en los periodos comprendidos entre el 2003 al 2007 A.

- Ⓢ La imagen que proyecta la competitividad por tanto la calidad de la comunidad Unadista es altamente positiva en el entorno laboral; no obstante, aunque los márgenes de insatisfacción dentro del sector empresarial son bajos, la realidad invita a cerrar esa brecha de descontento.

## 6. RECOMENDACIONES

- ☉ Mediante los resultados que muestra la investigación se incentiva a concretar la idea de implementación de un modelo de calidad total que vincule cada parte de la organización educativa como un sistema integrado y sinérgico en continua evolución, perfeccionamiento, adaptabilidad y cambio.
  
- ☉ Se recomienda entonces, de acuerdo a los criterios de análisis de la autora del proyecto, que el modelo que se ajusta a las necesidades de calidad para el CEAD es el modelo expuesto por Edwards Deming; adecuado al entorno educativo por Kaufman y Zahn, donde -como se vio en marco teórico-, se toman, sin excepción, todos los procesos organizacionales, se asume la unidad educativa como un sistema integrado para la prestación de un servicio de excelente calidad.
  
- ☉ El concepto de calidad se encuentra intrínsecamente vinculado con el de competitividad; diversos autores, entre ellos Michael Porter (1985) asumen la calidad como un bloque para el logro de ventaja competitiva. Así, la calidad dentro de las Instituciones Educativas debe relacionarse con su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, etc., de los que disponen, entendiendo que deben combinarlos y optimizarlos encontrando la forma de diferenciarse ante sus competidores. Bajo esta acepción, es fundamental que la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -sede Popayán- implemente estrategias empresariales, que solidifiquen su posición competitiva y le permitan alcanzar el liderazgo en el sector, basándose en la mejor calidad, cobertura, precios y en especial la satisfacción del usuario.

- ② De acuerdo a la investigación desarrollada la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -sede Popayán- se tiene que ésta se ve afectada por variables que deben tenerse en cuenta, por ejemplo el incremento de los índices de deserción, el descontento con la utilización de la sala de computo, la plataforma tecnológica, la biblioteca; entre otras; con el propósito de tomar decisiones concretas, que conduzcan a considerar las necesidades y expectativas de sus clientes, abarcando todos los aspectos que hacen posible que un servicio se halle en mejora continua.
  
- ② Aunque se haya iniciado un proceso de implementación de las normas de calidad ISO 9000, se manifiesta la necesidad de que en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -CEAD Popayán- se de la importancia que requiere un concepto como la calidad y el valor de generar un compromiso real ante esto; ya que de su correcto entendimiento se ve afectada positivamente la cultura organizacional, base para el desarrollo de cualquier estrategia competitiva.

## 6.1 PLAN DE ACCION.

### Implementación de un Modelo de Calidad Total Universidad Nacional abierta y a distancia UNAD, CEAD Popayán.

**Objetivo:** Establecer y poner en marcha un modelo de calidad total efectivo, para la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD CEAD Popayán)

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RESPONSABLE	TIEMPO	COSTO	INDICADOR
Selección de un modelo de calidad que se ajuste a las necesidades de la UNAD	Conocer las características de los recursos (financieros, técnicos, tecnológicos, humanos) con que cuenta la UNAD	Definido por la gerencia del proyecto interinstitucional	Un mes en el cual se analizarán los parámetros de establecimiento del modelo	\$2000000	Factor tiempo establecido
Adecuación del modelo como sistema integrado	Ajustar cada componente y elemento del modelo de calidad seleccionado	Definido por la gerencia del proyecto interinstitucional	Dos meses	\$1000000	Factor tiempo establecido
Acoplamiento del modelo a las Normas ISO 9000 puestas en marcha con anterioridad	Realizar un ajuste complementario	Definido por la gerencia del proyecto interinstitucional	Cinco meses	\$15000000	Factor tiempo establecido Plan de Acoplamiento
Motivar a los miembros de la	Construir una Cultura	Definido por la			

comunidad educativa a un compromiso organizacional con la calidad	organizacional que tenga como fundamento la calidad	gerencia del proyecto interinstitucional	Continuo	\$2000000	Plan motivacional y resultados obtenidos
Conducir la concentración en el cliente.	Cambiar hábitos, costumbres y valores que vayan en contra del sistema integrado de calidad	Definido por la gerencia del proyecto interinstitucional	Continuo	\$1500000	Indicadores de eficacia y atención
Hallar formas para medir la calidad Comparase con la competencia (benchmarking)	Impulsar al mejoramiento continuo	Definido por la gerencia del proyecto interinstitucional	Tres meses	\$10000000	Satisfacción del usuario Participación en el mercado
Establecer metas e introducir incentivos	Motivar al personal hacia el compromiso con la calidad	Definido por la gerencia del proyecto interinstitucional	Dos meses	120000000	Resultados obtenidos
Invitar a la generación de ideas, contribución a los empleados	Motivar al personal, hacer entender que es parte activa del modelo de calidad total	Definido por la gerencia del proyecto interinstitucional	Continuo	9000000	Participación
Detectar defectos y encontrar su origen (Retroalimentación)	Corregir cualquier desvío dentro del sistema integrado de calidad	Definido por la gerencia del proyecto interinstitucional	Continuo	9000000	Autorregulación

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- ALVAREZ Rojo, Víctor. Orientación educativa y acción orientadora. Madrid: EOS., 1994.
- APOCADA, Pedro. y LOBATTO, Clemente. Calidad en la Universidad: orientación y evaluación. Barcelona: Laertes., 1997.
- CANTÓN Mayo, Isabel. La implantación de la calidad en los centros educativos: una perspectiva aplicada y reflexiva. Madrid: La Muralla., 2001.
- CARR, Kemmis. Teoría crítica de la enseñanza. La investigación acción en la formación del profesorado. Barcelona: Martínez Roca., 1988.
- CONTRERAS, Marcos Elías. Formulación y Evaluación de proyectos. Colombia: Mc Graww-Hill., 1995.
- EVIA, Rosado Carlos. Eficiencia, Eficacia y contradicciones en las Instituciones de Educación Superior en [http://www.anuies.mx/servicios/p\\_anuies/publicaciones/revsup/res056/txt2.htm](http://www.anuies.mx/servicios/p_anuies/publicaciones/revsup/res056/txt2.htm), publicado en el 2008 y consultado el 28 de Marzo de 2009.
- GAIRIN, José María. La calidad de la docencia universitaria. El programa PSIDE de la Universidad Autónoma de Barcelona. Cuadernos IRC Nº 2. Agosto de 1999.
- GENTO PALACIOS, Samuel. Instituciones educativas para la calidad total: configuración de un modelo organizativo. Madrid: La Muralla., 1996.

- GONZALES, Casado; AMAURY, Aldo y otros. La atención en <http://www.monografias.com/trabajos35/atencion/atencion.shtml>, publicado el 11 de Abril de 2007 y consultado el 10 de Noviembre de 2008.
- GRONROOS, Cristian. Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia de los servicios. Madrid: Díaz de Santos., 1994.
- HERNANDEZ, Sampieri Roberto. Metodología de la Investigación. Colombia: Mc Graww-Hill., 1991.
- HILL, Charles W. L. JONES, Garet R. Administración Estratégica: Un Enroque Integrado. Colombia: Mc Graw Hill., 1996.
- KAUFMAN, Roger y ZAH, Frank. La ventaja de dirección de Calidad: Mejora continua de educación. Barcelona: escuela española., 1993.
- LÓPEZ Mojarro, Miguel. A la calidad por la evaluación. La evaluación de centros docentes. Madrid: Escuela Española. 1999.
- LOPEZ Rupérez, Francisco. Gestión de la calidad en educación en [http://www.pntic.mec.es/calidad/html/gestion\\_escolar1.htm](http://www.pntic.mec.es/calidad/html/gestion_escolar1.htm), publicado en 1998 y consultado el 15 de Septiembre de 2008.
- MENDOZA, Aquino José Antonio. Medición de la calidad del servicio en <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>, publicado en el 2008 y consultado el 10 de Diciembre de 2008.

- MORRISON, Franklin. Calidad y competitividad en <http://www.sapiens.com/html/ejemplos/economia1/sapiens/comunidades/empleoeconomia1nsf/unids/Calidad%20y%20Competitividad/D3ED339CE125EDCB41256FAF006044CF2d8e.html?opendocument>, publicado el 27 de Abril de 2001 y consultado el 14 de Diciembre de 2008.
- Parusaraman, Zeithaml y Berry, (1985,1988) citados en ESPINO Vargas, Pedro. Creatividad en el servicio de atención al cliente. Estrategias basadas en el estudio de Jack Morton Worldwide sobre la aplicación del neuromarketing mediante la aplicación del marketing experimental en [http://www.uss.edu.pe/investigacion/ArticulosCientificosdeDocentes/Creatividad\\_Y\\_SAC.pdf](http://www.uss.edu.pe/investigacion/ArticulosCientificosdeDocentes/Creatividad_Y_SAC.pdf), sin fecha de publicación y consultado el 9 de Noviembre de 2008.
- PORTER, Michael. Competitive Advantage. México: Ed Fondo de Cultura Económica., 1985.
- ROA, Varelo Alberto. Hacia un modelo de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior en Colombia: Estándares básicos y acreditación de excelencia en [http://www.cedus.cl/files/Alberto\\_Roa.pdf](http://www.cedus.cl/files/Alberto_Roa.pdf), publicado el 10 de Agosto de 2007 y consultado el 14 de Diciembre de 2008.
- RODRIGUEZ, García Giselle. La ventaja competitiva a través de la gestión de recursos humanos en <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/ventaja-competitiva-a-traves-de-los-recursos-humanos.htm>, publicado el 12 de febrero de 2009 y consultado el 28 de Marzo de 2009.

- RUIZ, Olalla Carmen. Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos en <http://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/100.HTM>, publicado en 2001 y consultado el 15 de Noviembre de 2008. sin pág.
- SANTOS Guerra, Miguel Ángel. Hacer visible lo cotidiano. Madrid: Akal. 1990.
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Base de datos de registro y control académico. CEAD Popayán. 2007
- Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Proyecto: Oferta educativa con pertinencia regional, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en el área de influencia del Cead Popayán. Popayán 2008.

# ANEXOS

**ANEXO A**  
**ENCUESTA: CALIDAD DEL SERVICIO 2007 “CLIENTE EXTERNO”**  
**APLICADA A LA MUESTRA SELECCIONADA**

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
 Instrumento de Recolección de Información- Calidad del Servicio 2007

Por medio de esta encuesta se recopilará información relativa a la calidad del servicio de la institución y perfil socio-económico de estudiantes de la universidad. Estos datos permitirán definir estrategias para mejorar la calidad del servicio del Cead Popayán. Por favor conteste las siguientes preguntas:

F \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Genero M \_\_\_\_\_  
 Programa \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Ciudad o Municipio Donde Reside \_\_\_\_\_ Estrato \_\_\_\_\_

**1. ¿Se enteró de la existencia de la universidad a través de?**

Familiar o amigo \_\_\_\_\_ Volante \_\_\_\_\_ Radio \_\_\_\_\_ T.V \_\_\_\_\_  
 Colegio \_\_\_\_\_ Feria \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

**2. ¿Su ingreso mensual oscila entre?**

0-1 Salario mínimo mensual vigente. SMMV (\$ 437.700) \_\_\_\_\_  
 Entre dos (2) SMMV \_\_\_\_\_  
 Más de dos (2) SMMV \_\_\_\_\_

**3. ¿Si ha matriculado un curso a través de la plataforma tecnológica (PTU), que dificultades ha tenido en el proceso?**

Inconvenientes en la descarga de archivos \_\_\_\_\_  
 Escasa interacción con los tutores a cargo del grupo \_\_\_\_\_  
 Dificultad en el trabajo colaborativo \_\_\_\_\_  
 Otro \_\_\_\_\_ ¿Cual? \_\_\_\_\_

**4. ¿Si no ha matriculado un curso en la plataforma tecnológica unificada (PTU) se debe a?**

Desconocimiento en el uso d herramientas informáticas \_\_\_\_\_  
 Dificultad de acceso a internet \_\_\_\_\_  
 Falta de recursos económicos \_\_\_\_\_  
 Otro \_\_\_\_\_ ¿Cual? \_\_\_\_\_

**CALIDAD DEL SERVICIO**

**5. ¿Cómo evalúa la calidad del servicio que presta las dependencias del cead Popayán?**

**Evalué E (Excelente) B (Bueno) PM (Por Mejorar)**  
 ATENCIÓN EFICACIA

**DEPENDENCIA**

Dirección  
 Secretaria Dirección  
 Recepción  
 Biblioteca  
 Registro y control  
 Sala de Tutores  
 Sala de cómputo

**6. ¿Qué le gustaría encontrar en el Cead Popayán para sentirse completamente satisfecho con el servicio?**

---



---

ANEXO B

ECUESTA APLICADA A LA MUESTRA SELECCIONADA EMPRESAS DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA



Universidad Nacional Abierta y a Distancia  
Instrumento de Recolección de Información

La Información suministrada en este documento es de carácter confidencial y solo se usará con fines académicos.

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Actividad económica: \_\_\_\_\_

1. De acuerdo a su actividad económica qué tipo de profesionales requiere en el desarrollo de sus labores?

- Profesionales de Ciencias de la ingeniería
- Profesionales de Ciencias de la Salud
- Profesionales de Ciencias administrativas y contables
- Profesionales de Ciencias sociales y humanas
- Profesionales de Ciencias agrarias

2. Qué actividades de proyección hacia la comunidad desarrolla la empresa?

3. Qué tipo de proyectos ha considerado hacia futuro para hacer frente a la globalización

- Fortalecimiento de la planta de personal existente a través de procesos de capacitación \_\_\_\_\_
- Procesos de sistematización y automatización \_\_\_\_\_
- Expansión a través de la vinculación de nuevo personal \_\_\_\_\_
- Alianzas o fusiones con otras empresas \_\_\_\_\_
- Otro. \_\_\_\_\_Cuál? \_\_\_\_\_

4. Ha subcontratado algunos de los siguientes servicios?

- Nómina \_\_\_\_\_
- Producción \_\_\_\_\_
- Diseño \_\_\_\_\_
- Mercadeo y Logística \_\_\_\_\_
- Cartera \_\_\_\_\_
- Servicios generales \_\_\_\_\_
- Ninguno \_\_\_\_\_

5. En qué tipo de eventos usualmente participa como empresa?

6. Cuáles de las siguientes herramientas utiliza para comunicarse?

- Internet \_\_\_\_\_
- Sistema de audio o video conferencia \_\_\_\_\_
- Teléfono, fax \_\_\_\_\_
- Medios impresos \_\_\_\_\_

7. Tiene conocimiento de la existencia de la Universidad Nacional, Abierta y a Distancia – UNAD? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8. Si respondió afirmativamente indique el medio a través del cual tuvo conocimiento:

- Radio \_\_\_\_\_
- TV \_\_\_\_\_
- Página Web \_\_\_\_\_
- Eventos \_\_\_\_\_
- Funcionarios de la Unad \_\_\_\_\_
- Otro \_\_\_\_\_Cuál? \_\_\_\_\_

9. Ha suscrito algún convenio con la Universidad Nacional, Abierta y a Distancia - UNAD?

Si \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

10. Si respondió afirmativamente indique el tipo de convenio:

- Desarrollo de proyectos \_\_\_\_\_
- Pasantías \_\_\_\_\_
- Cooperación académica \_\_\_\_\_
- Otro cuál? \_\_\_\_\_

Si respondió negativamente, indique si le interesaría suscribir algún tipo de convenio con la UNAD?

Desarrollo de proyectos \_\_\_\_\_  
Pasantías \_\_\_\_\_  
Cooperación académica \_\_\_\_\_  
Otro cuál? \_\_\_\_\_

11. En alguna ocasión ha vinculado un egresado de la UNAD en su equipo de trabajo?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Si respondió afirmativamente indique:

Tipo de vínculo: Contratista ( ) Vinculación laboral ( ) Asesoría o consultoría( )

Cargo: \_\_\_\_\_

Nivel de desempeño: Excelente ( ) Bueno ( ) Por mejorar ( )

12. Qué percepción tiene de la calidad de los programas ofrecidos por la Unad?  
Excelente \_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Por mejorar \_\_\_\_\_

13. Ha participado en algún evento organizado por la UNAD?

Si \_\_\_\_\_ cuál? \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

14. Estaría interesado en que usted o sus empleados tomen cursos cortos de formación en temas específicos de educación no formal?

Si \_\_\_\_\_Cuál? \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Formato Microsoft Excel