



CITICED 2015 IX CONGRESO



La Evaluación de los Servicios Como Estrategia para Mejorar la Calidad en la Educación a Distancia.

Experiencias de la Universidad
Abierta para Adultos, UAPA

Ing. Randolph Manuel Morillo, M.A.



CONTEXTUALIZACIÓN



CARACTERÍSTICAS DE LA UAPA

Es una Institución sin fines de lucro.
Creada en el año 1995.

Participantes activos: 17,067

Egresados:
19,721

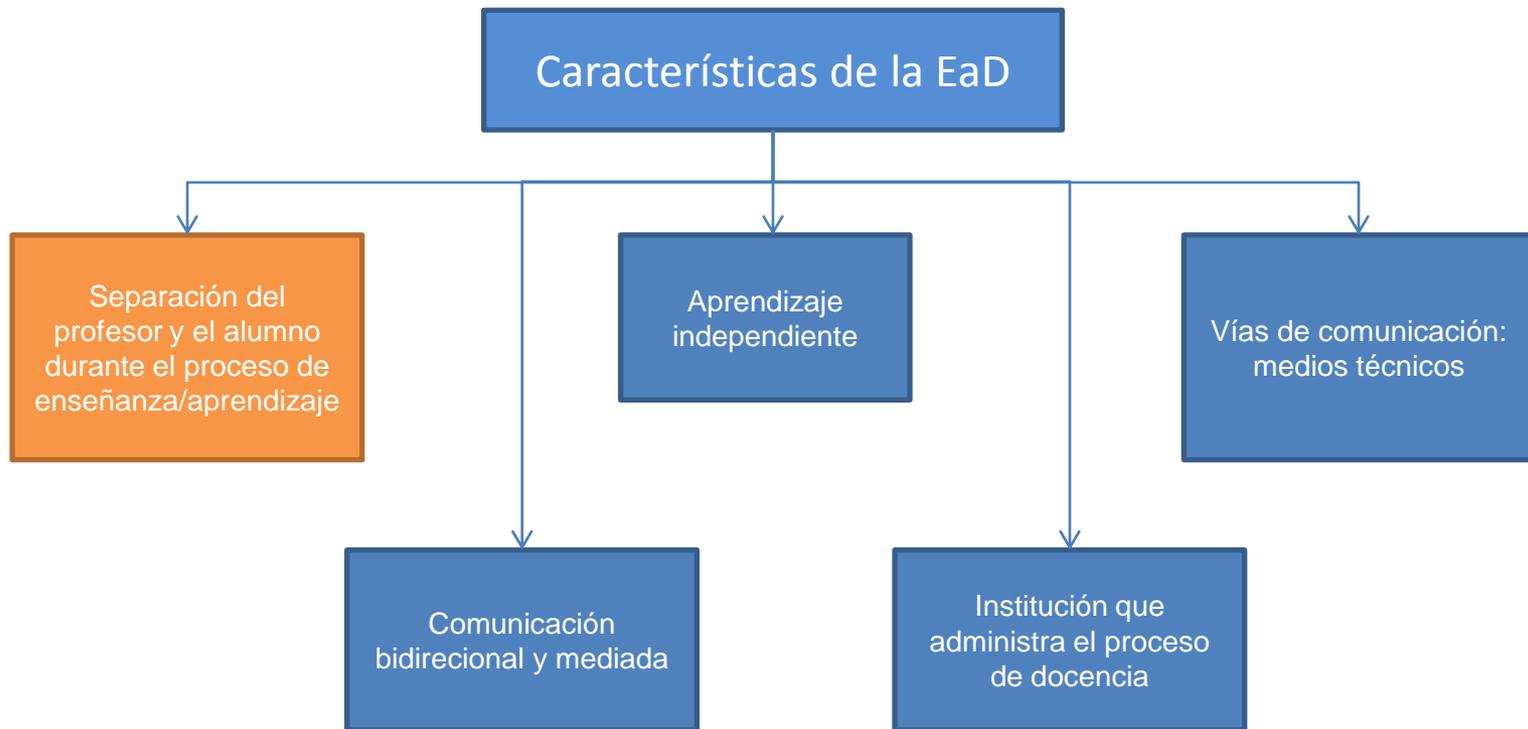
Autoridades académicas: 32
Oferta académica: **20 PG y 12 PP 3 PE**



- Internacional**
- USA
 - Cánada
 - España
 - México
 - Italia
 - Costa Rica
 - Curazao
 - Suiza
 - Japón

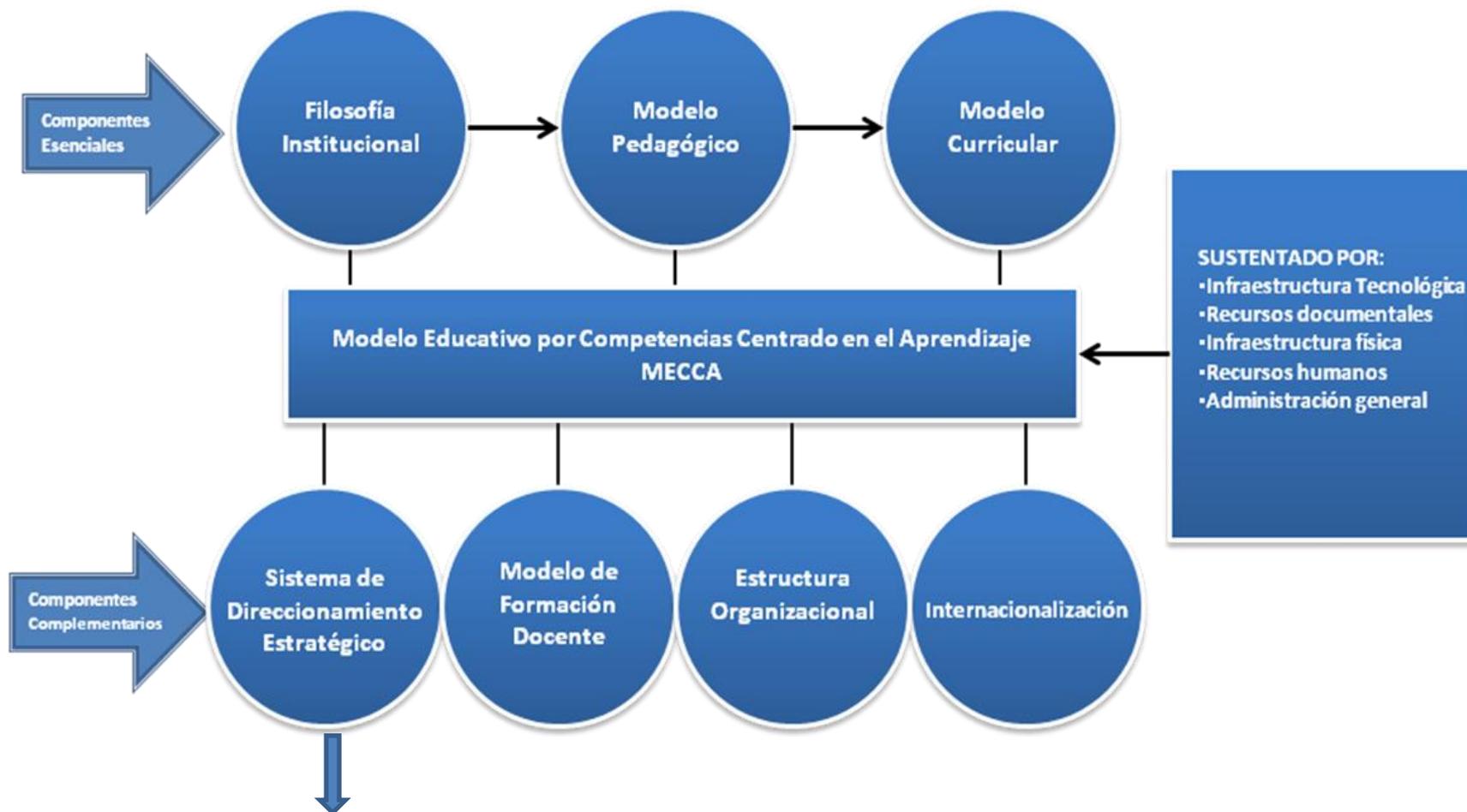
CARACTERÍSTICAS DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

- La UAPA en su modelo educativo asume las siguientes características en la EaD.



MODELO EDUCATIVO DE LA UAPA

Modelo Educativo por Competencias Centrado en el Aprendizaje



Dispone de una serie de dispositivos que se relacionan entre si, creados con el propósito de mejorar las capacidades institucionales de liderazgo y gestión, y en consecuencia acrecentar la calidad.

JUSTIFICACIÓN

- *El plan de fidelización diseñado surge por el compromiso que ha asumido la Institución en democratizar el acceso de la educación superior para todos los dominicanos. Fundamenta su accionar en cuatro objetivos. Este estudio se enmarca en dar respuesta al objetivo 2.*



OBJETIVOS

General

- Determinar la percepción de satisfacción de los participantes en relación a los servicios académicos y administrativos que reciben en la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Específicos

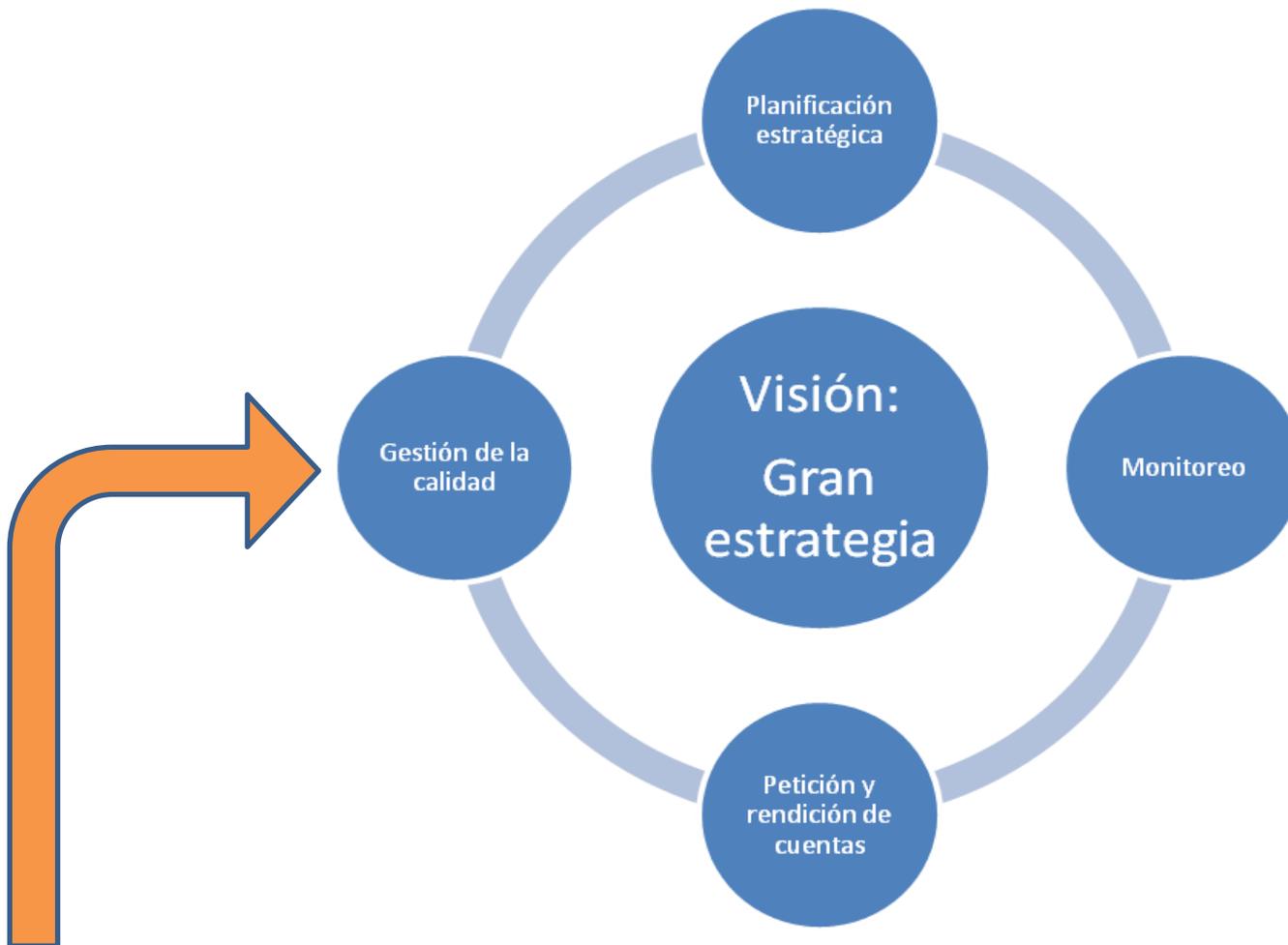
- Identificar las necesidades que tienen los participantes relacionadas a los servicios que reciben.
- Determinar el nivel de satisfacción de los participantes en cada departamento donde reciben servicios.
- Comparar los niveles de satisfacción de los participantes de cada escuela.
- Relacionar las expectativas que tiene los participantes en relación con los servicios que reciben.
- Valorar el impacto que tienen los recursos disponibles en la satisfacción de los participantes.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

- Basado en el modelo educativo por competencias centrado en el aprendizaje



COMPONENTES DEL SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Junto al Plan Estratégico es considerada como el centro del Sistema de Dirección Estratégico, por su importancia en términos de asegurar una oferta de servicios educativos de alto nivel de calidad que la sociedad requiere y demanda.

COMPONENTES DEL *SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO*

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más adecuado para su logro antes de emprender la acción.

MONITOREO:

Consiste en una herramienta que tiene por objetivo retroalimentar y/o corregir el rumbo de acción sobre la marcha de los planes. Este elemento es fundamental para el éxito de cualquier estrategia.

PETICIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS:

Tiene como propósito evaluar y hacer efectiva la responsabilidad de cada empleado de la Institución

GESTIÓN DE LA CALIDAD:

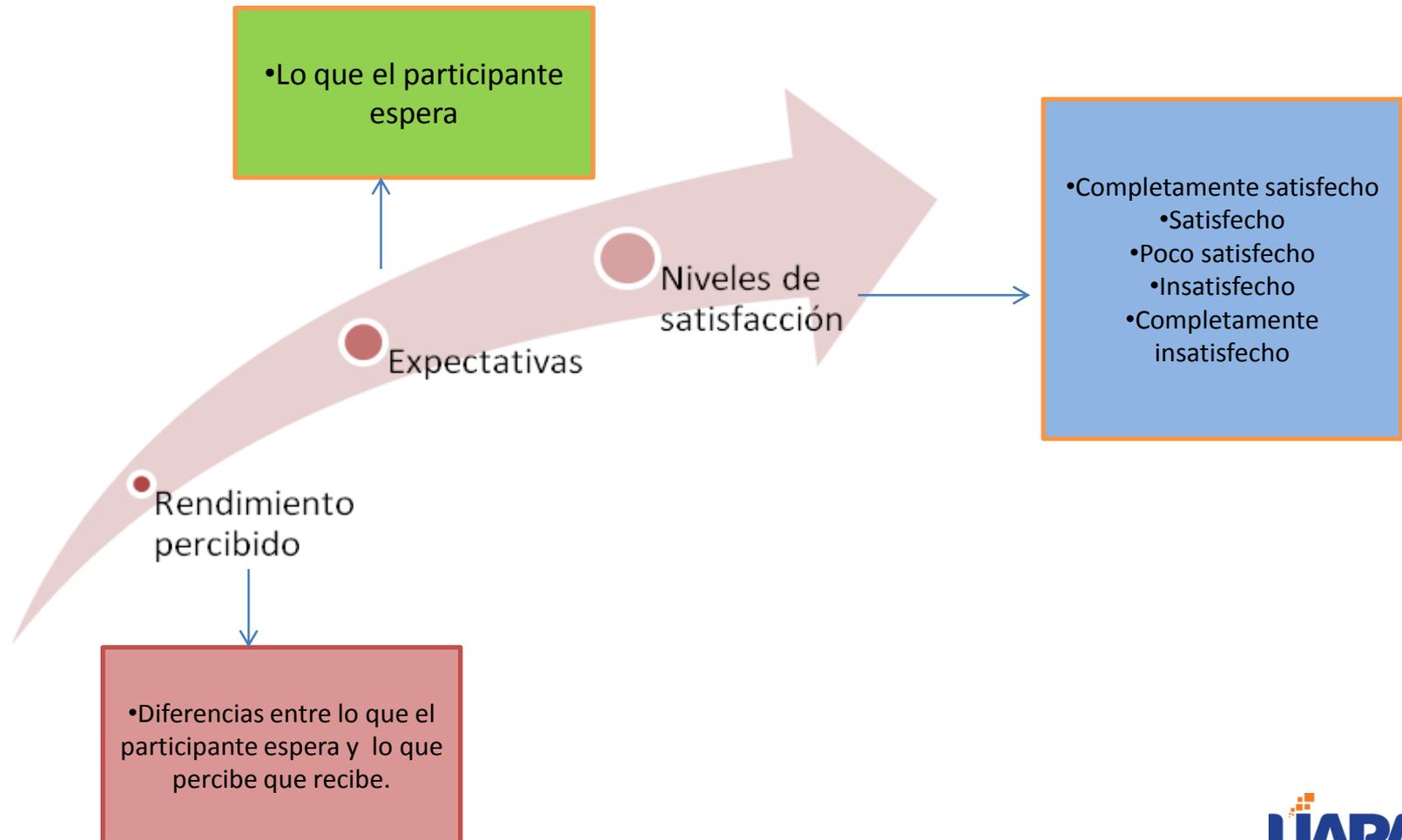
Junto al Plan Estratégico es considerada como el centro del Sistema de Direccionamiento Estratégico, por su importancia en términos de asegurar una oferta de servicios educativos de alto nivel de calidad que la sociedad requiere y demanda.

CONCEPTOS GENERALES ASUMIDOS

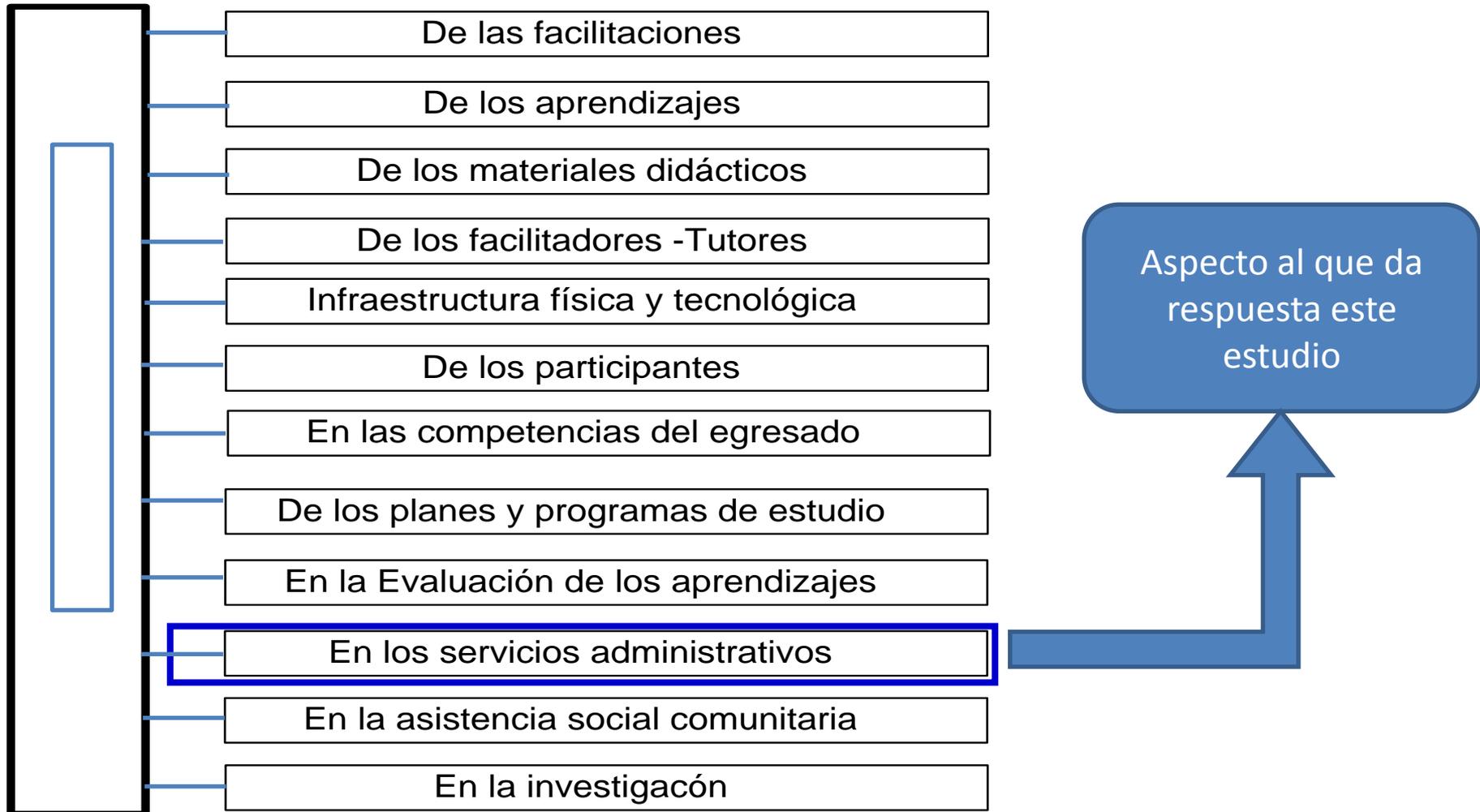
Calidad.

- ***Calidad es el conjunto de características del servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades de los participantes, siendo parte integral de las Estrategias Institucionales (operatividad interna) en busca de la fidelización. Estas características son el resultado de la aplicación de un mecanismo bien diseñado de acciones para el aseguramiento de la calidad en todas las áreas de la organización.***

CONCEPTOS GENERALES ASUMIDOS

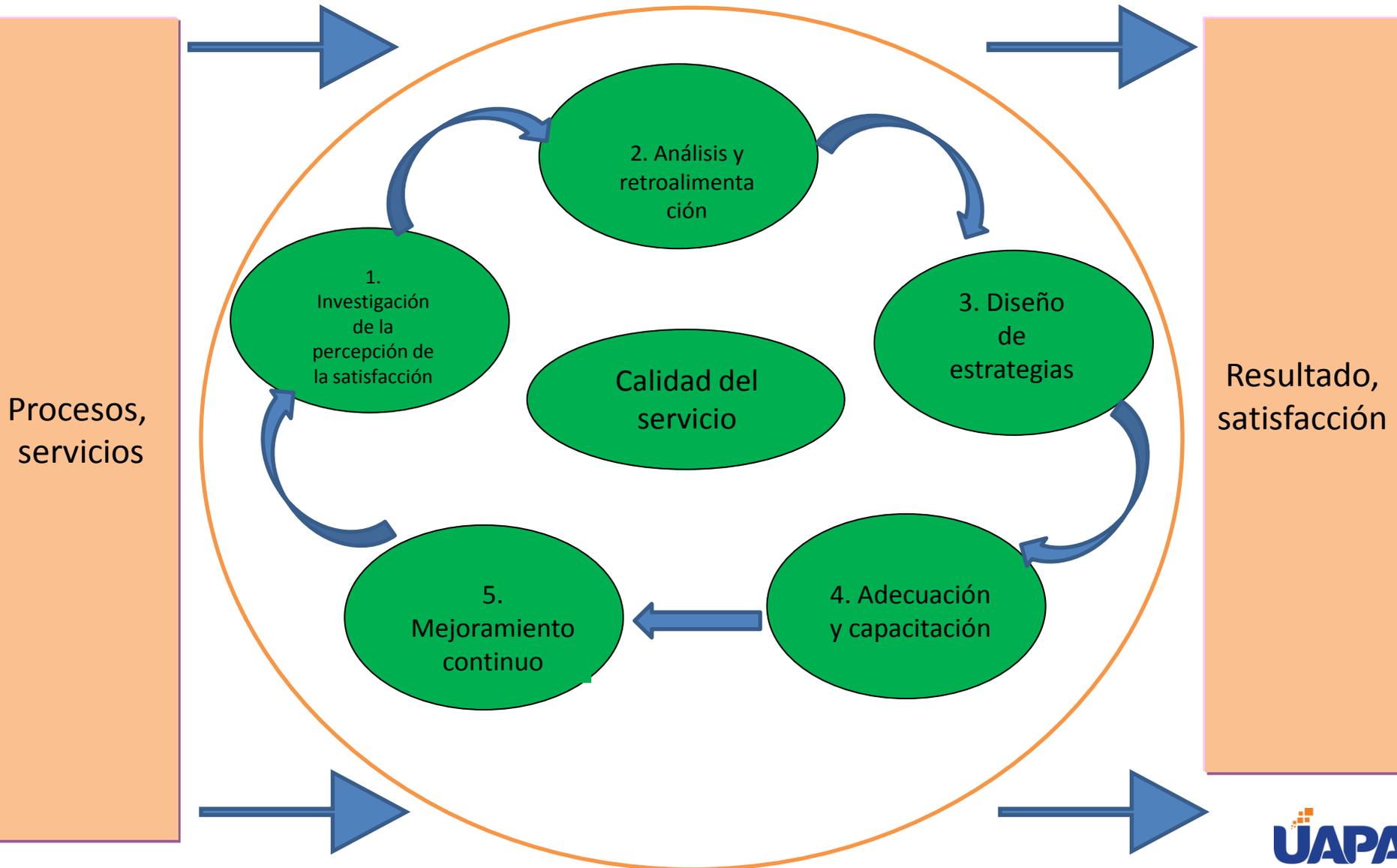


GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UAPA



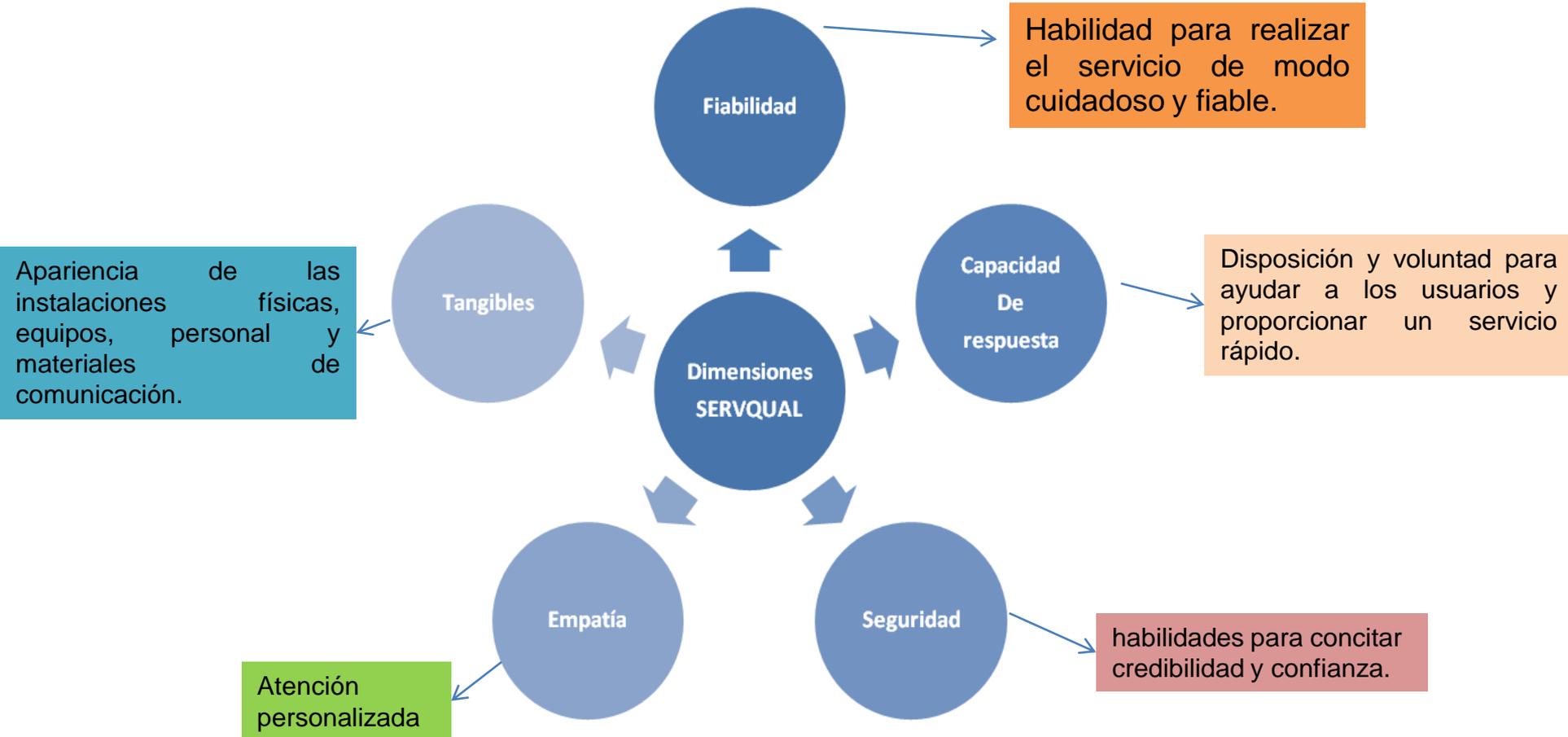
MODELO ASUMIDO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



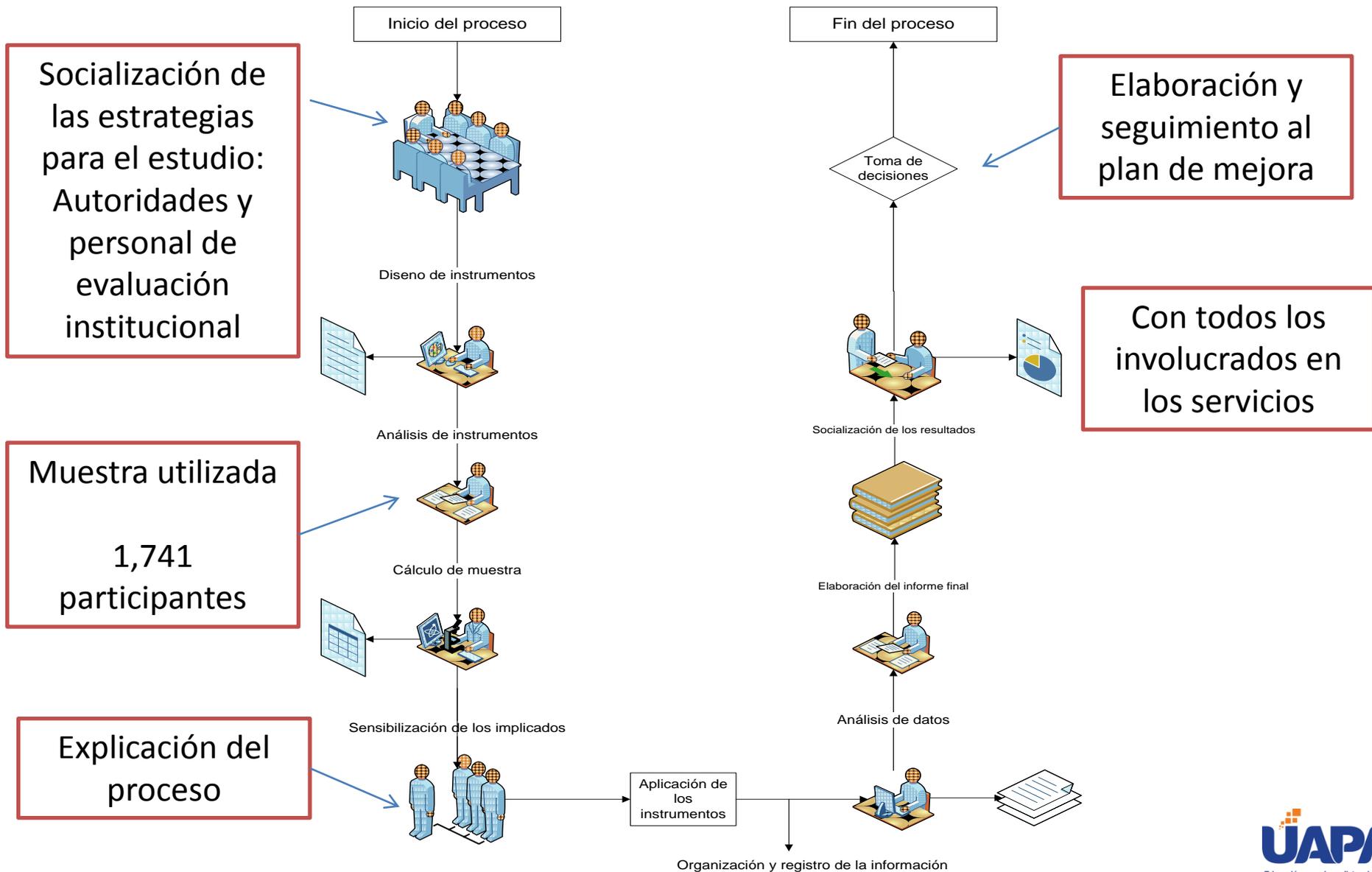
OPERATIVIDAD DEL MODELO

- Dimensiones de los servicios evaluadas:



Fuente: Modelo SERVQUAL de: Zeithaml, Parasuraman y Berry.

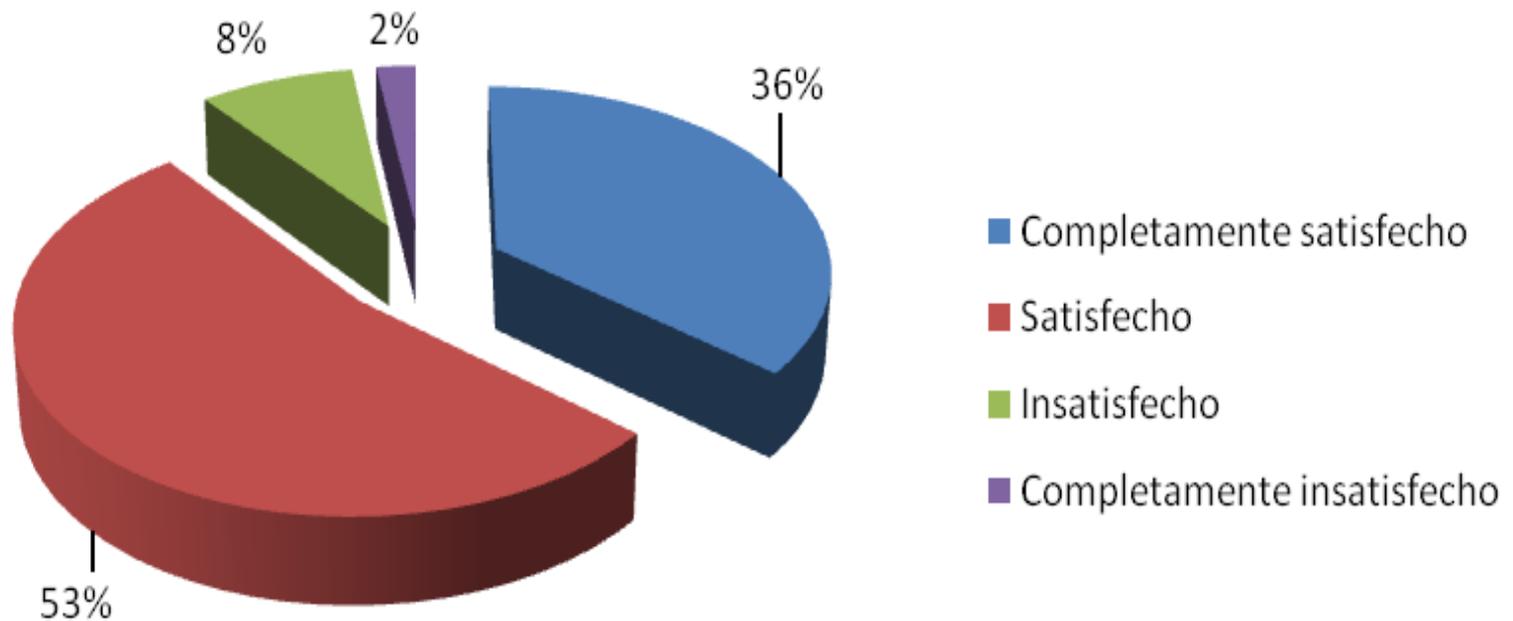
PROCEDIMIENTO REALIZADO



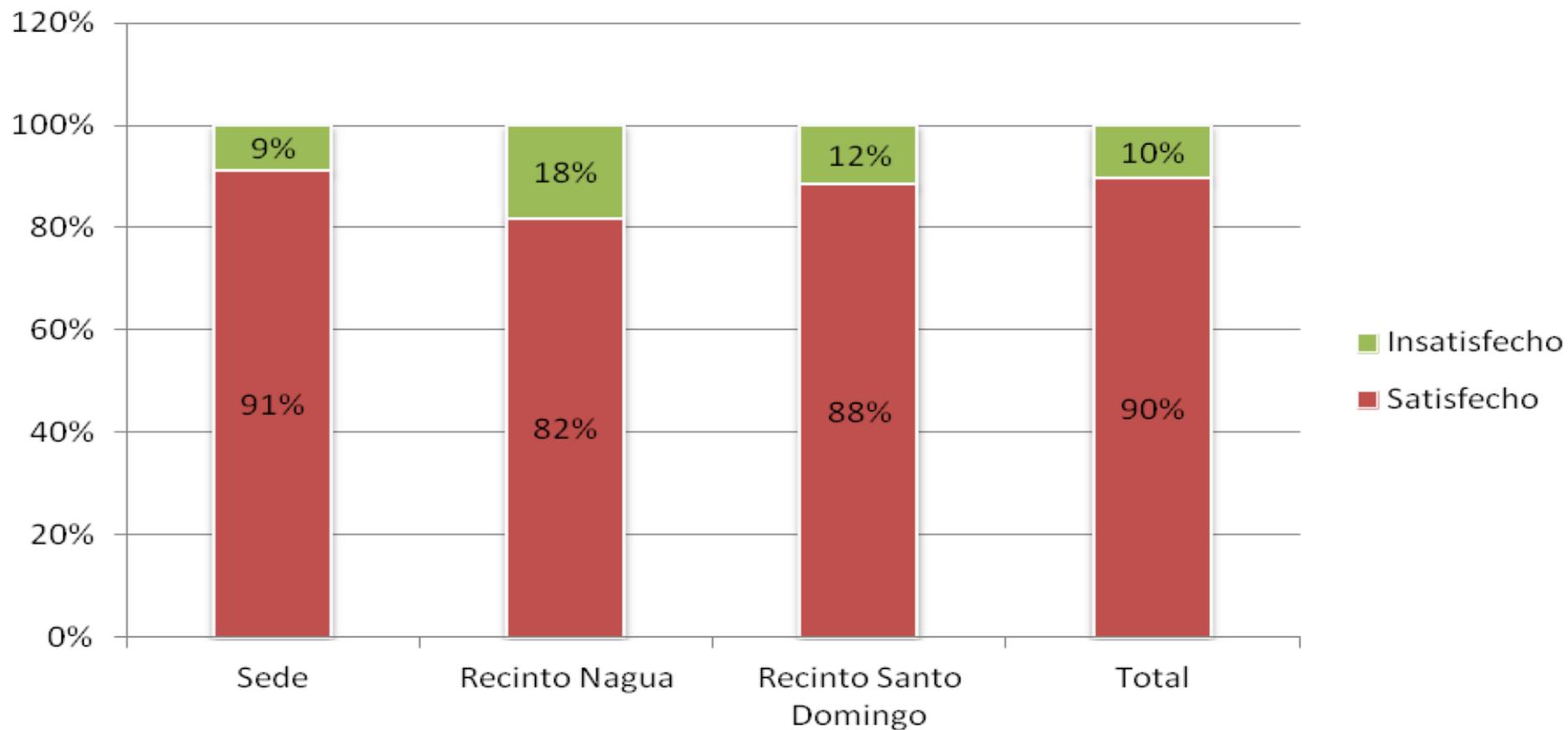
INDICADORES ANALIZADOS

DIMENSIONES	INDICADORES ASOSIADOS	PONDERACIÓN
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención recibida por ventanilla (presencial) Atención telefónica 	15%
Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Atención a las reclamaciones Cumplimiento de plazos de entrega de solicitudes Agilidad en el servicio recibido 	25%
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Informaciones de los procedimientos académicos Oferta académica ofrecida por la dirección de escuela en cada cuatrimestre Calidad general ofrecida en los servicios 	25%
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Cortesía y amabilidad en el servicio Atención personalizada 	15%
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de los materiales didácticos Calidad del servicio de impresión Calidad del servicio de internet Condición de las computadoras Ambiente general (iluminación, temperatura, ruido, etc) Disponibilidad de los libros, guías, etc. Cantidad de los libros, guías, etc. Calidad de los libros, guías, etc. Condición de los proyectores Cantidad de proyectores Calidad de los alimentos ofrecidos Limpieza del área Higiene de los alimentos Cantidad y condición de los parqueos de vehículos 	20%
TOTAL		100

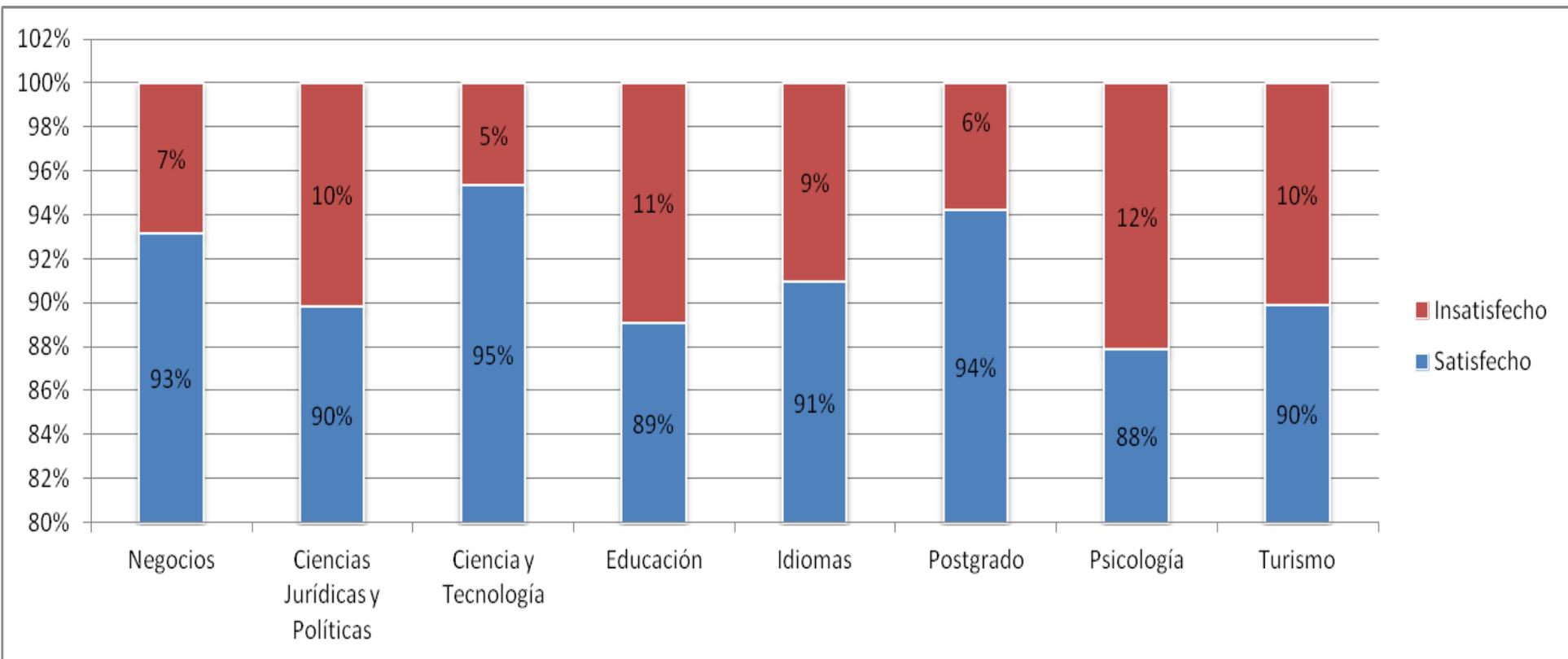
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



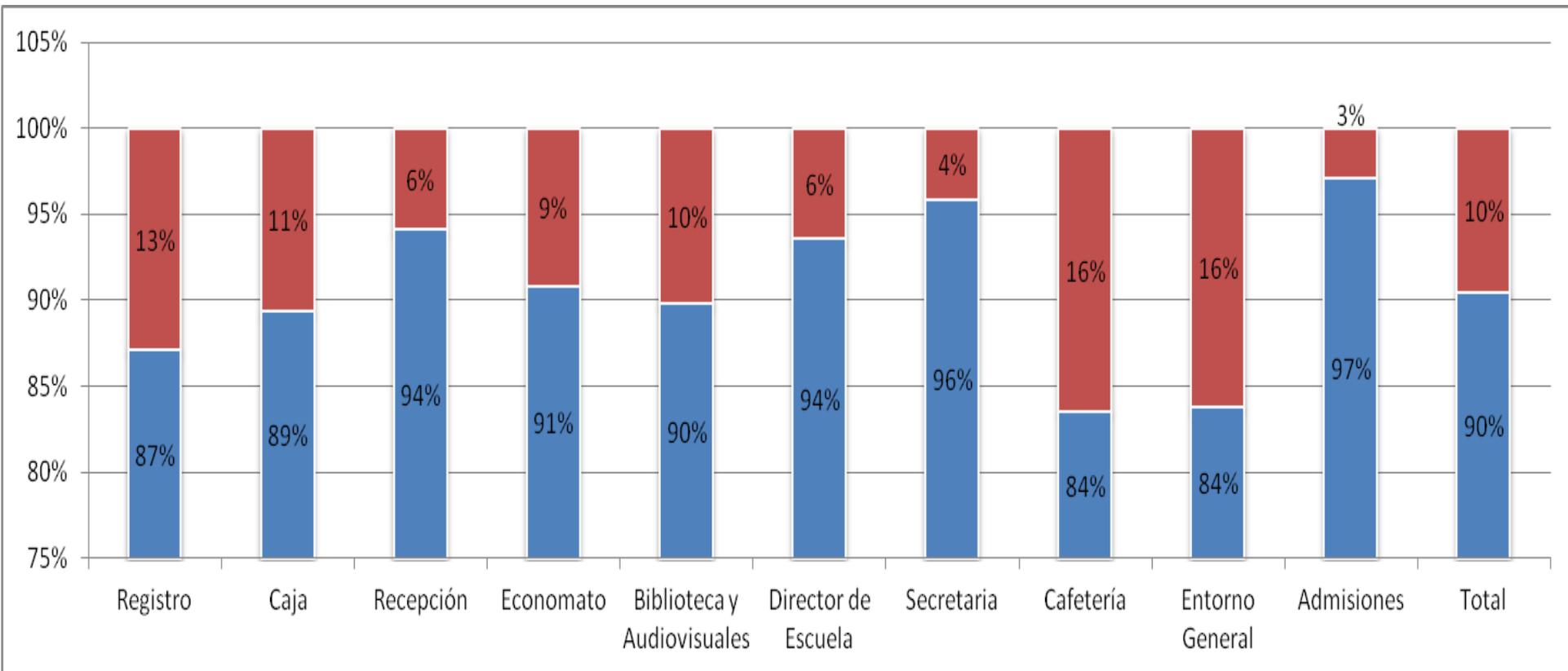
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

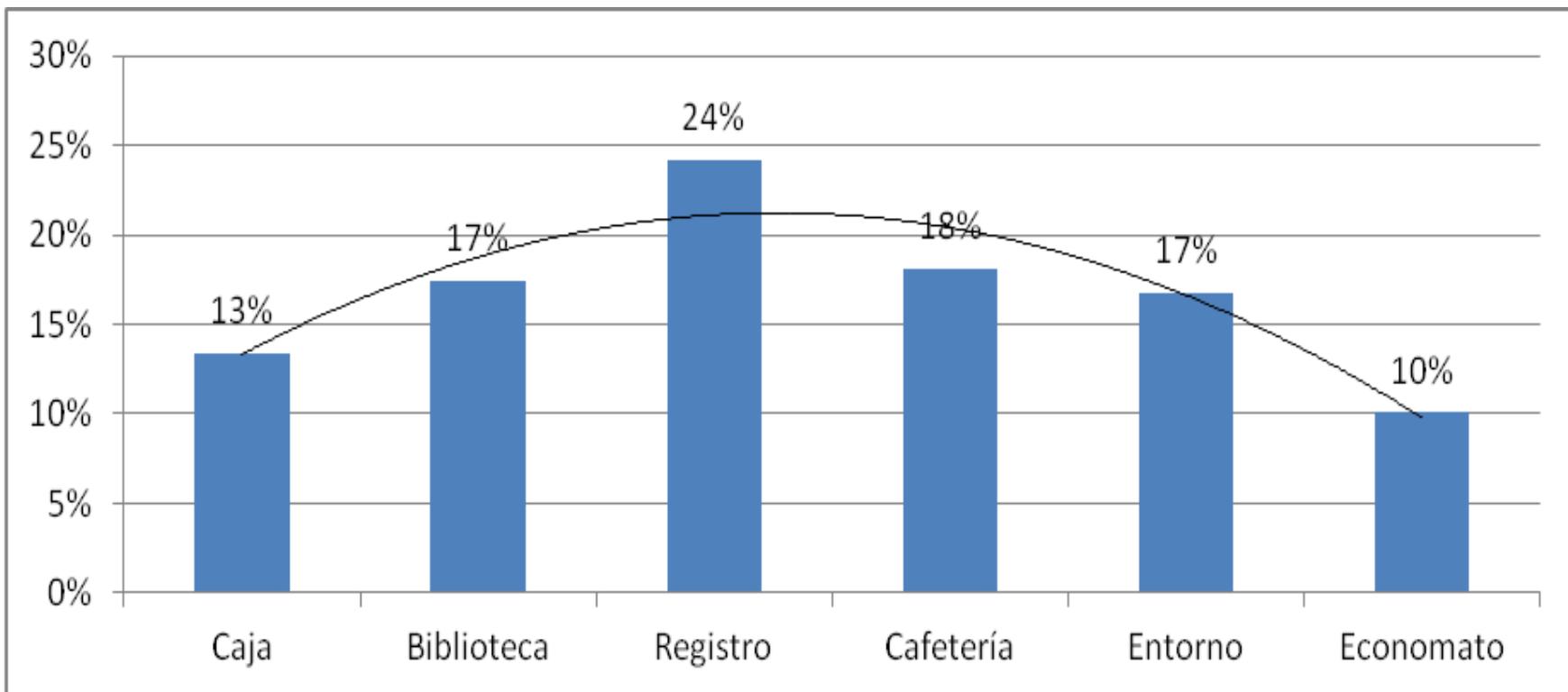
FRECUENCIA DE LOS COMENTARIOS EXPRESADOS POR LOS PARTICIPANTES POR DEPARTAMENTOS

El departamento de registro es el que resulta con el mayor porcentaje de oportunidades de mejora según la parte cualitativa de este estudio. El elemento a mejorar en mayor medida es la agilidad de los servicios que ofrecen los empleados de ese departamento a los participantes.



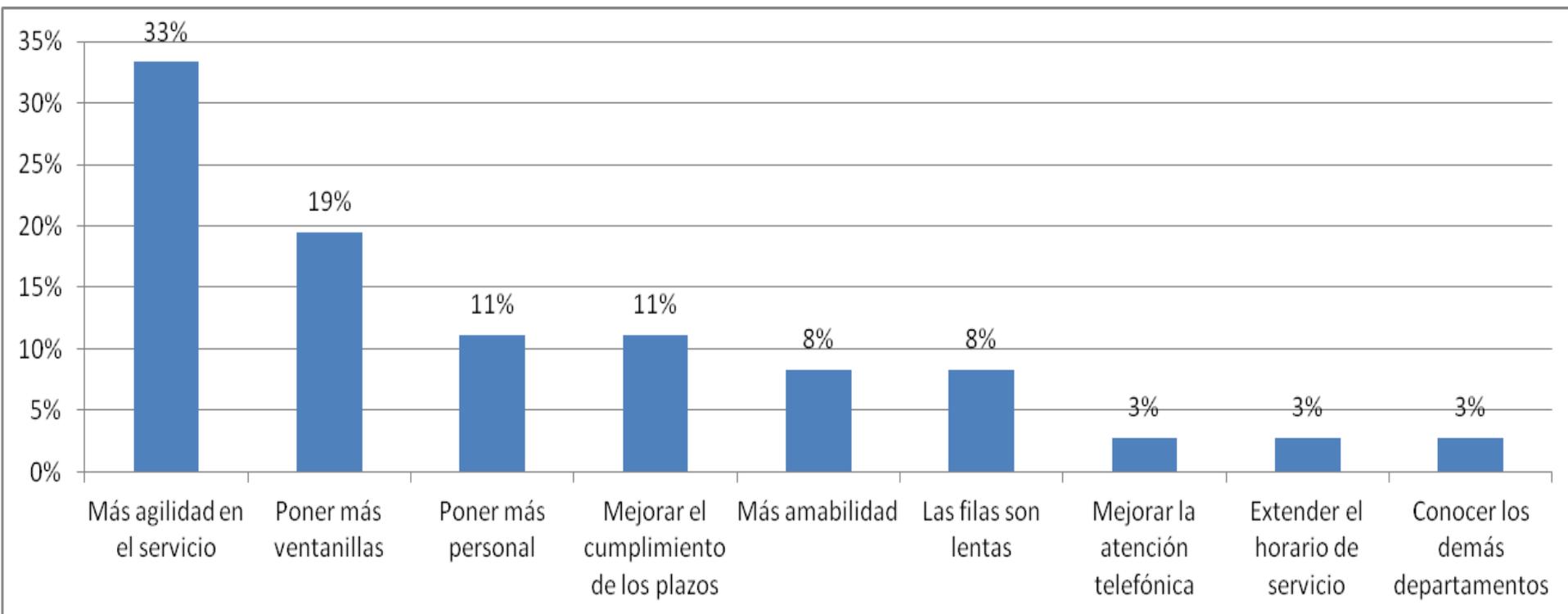
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

FRECUENCIA DE LOS COMENTARIOS EXPRESADOS POR LOS PARTICIPANTES POR DEPARTAMENTOS



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

FRECUENCIA DE LOS ELEMENTOS EXPRESADOS POR LOS PARTICIPANTES POR DEPARTAMENTOS



ACCIONES

•UNA REVISIÓN PROFUNDA DE LOS PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN TODOS LOS DEPARTAMENTOS.

•UNA REINGENIERÍA GENERAL.

•ENFOQUE EN FIDELIZAR A LOS PARTICIPANTES.

•ESTUDIOS DEL TRABAJO, CARGA LABORAL, ESTUDIOS DE TIEMPOS

•ENTRENAMIENTO CRUZADO A NIVEL INTERNO.

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL

GRACIAS

