

# CALIDAD UNIVERSITARIA: PERCEPCIÓN GENERAL DEL PROFESORADO ACERCA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS INSTITUCIONALES

Lucas Ariel Rodríguez Valdés<sup>1</sup>

Universidad UMECIT

[lucasrodriguezvaldes@gmail.com](mailto:lucasrodriguezvaldes@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-5009-1890>

DOI: 10.37594/oratores.n18.897

Fecha de recepción: 22/04/2023

Fecha de revisión: 03/05/2023

Fecha de aceptación: 13/05/2023

## RESUMEN

Tomando en consideración que medir es comparar y que es imprescindible en toda actividad humana para desarrollar mejoras sostenibles, no es fortuito que las organizaciones planteen la evaluación a través de la medición. Las Instituciones de Educación Superior (IES) en el mundo han sistematizado a lo largo de por lo menos tres décadas, evaluaciones a través de pares y organismos acreditadores para garantizar la calidad de los servicios que ofrecen. Este artículo presenta la valoración general de una muestra del personal docente con respecto a la satisfacción de los servicios institucionales en la Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). Los hallazgos giran en torno al alto nivel de satisfacción de los profesores con respecto a la calidad de los servicios ofertados, mientras que se aprecia una discreta satisfacción con respecto a la calidad de los servicios de apoyo académico.

**Palabras Clave:** Satisfacción docente, servicios institucionales, autoevaluación institucional, educación superior, acreditación.

## UNIVERSITY QUALITY: GENERAL FACULTY PERCEPTION OF SATISFACTION WITH INSTITUTIONAL SERVICES

### ABSTRACT

Considering that measuring is comparing, and that it is essential in all human activity to develop sustainable improvements, it is not fortuitous that organizations propose evaluation through measurement. For at least three decades, Higher Education Institutions (HEIs) around the world have systematized peer evaluations and accrediting bodies to guarantee the quality of the services they offer. This article presents the overall assessment of a sample of faculty regarding satisfaction with institutional services at the Universidad Especializada de las Américas (UDELAS). The findings revolve around the high level of satisfaction of the professors with respect to the quality of the services offered, while a discrete satisfaction with respect to the quality of the academic support services is appreciated.

<sup>1</sup> Licenciado en Educación, Magíster en Evaluación y Gestión Universitaria. Especialista en Evaluación y Acreditación Universitaria. Docente regular de la Universidad Especializada de las Américas.

**Keywords:** Faculty satisfaction, institutional services, institutional self-evaluation, higher education, accreditation.

## INTRODUCCIÓN

Cada vez se exige más a las instituciones de educación superior evaluaciones que permitan identificar zonas de oportunidad, así como áreas de eficiencia y eficacia. Las universidades se someten a revisiones inter e intrainstitucionales y a procesos de acreditación y reacreditación.

Estos procesos se han actualizado y mejorado desde los años 80 del siglo anterior, en donde se hizo patente la necesidad de ofrecer calidad, legitimidad y competitividad.

Ya para el 2009 en la conferencia mundial sobre educación que organizó la UNESCO, se declara como un bien público a la educación superior, lo que implica una corresponsabilidad entre universidades, los gobiernos y las agencias acreditadoras, que optimicen la realización de proyectos sociales, la producción de conocimientos y a la formación de profesionales (Aguilera, 2017).

Para garantizar la calidad en la formación de profesionistas es necesario regular su ejercicio. Así, aunque el Estado promueva el aseguramiento de la calidad, son las propias instituciones de educación superior las responsables directas de su autoevaluación y de la evaluación externa.

En general, este proceso de evaluación universitaria se desarrolla incorporando a todas las áreas, debido a que los resultados se traducen en la posibilidad de cambio, modernización y perfeccionamiento, y ello en sí mismo promueve experiencias, mejora el proceso de enseñanza e investigación, alienta la meritocracia, facilita cambios e inspira satisfacción entre los actores.

La autoevaluación representa la posibilidad y necesidad de construir colectivamente un relato desde la visión y experiencia de sus actores principales, donde la mirada desde las distintas aristas se convierta en la fuerza y energía para transitar con convicción hacia la calidad. Regir la vida institucional bajo criterios que otorguen sentido representa probablemente el mayor desafío, pues confluyen en ese espacio el mundo diverso de lo que somos y la realidad social se va construyendo en los procesos de comunicación con el otro (Aguilar, 2017, página 142).

En el trabajo publicado por Mapén, Becerra y Martínez (2020), se destaca como indicadores de la satisfacción universitaria, el ambiente educativo, la organización académica, el bienestar estudiantil, la calidad administrativa, la calidad docente, la infraestructura educativa, los recursos para la investigación, los servicios estudiantiles, los servicios informáticos y la vinculación con la sociedad.

También, Zambrano y colaboradores (2019) reportaron un estudio sobre la satisfacción de los servicios universitarios, a través de diez indicadores: ambiente educativo, bienestar estudiantil, calidad administrativa, calidad docente, infraestructura educativa, organización académica, recursos para la investigación, servicios estudiantiles, servicios informáticos y vinculación con la sociedad. Los autores afirman que el éxito de las instituciones de educación superior está relacionado con la gestión (evaluación y mejoramiento) de la calidad.

Por su parte, Tumino y Poitevin (2013) evaluaron la percepción de la calidad de los servicios universitarios en docentes y estudiantes. Los hallazgos giran en torno a que la percepción de la calidad puede estar influenciada por las expectativas de cada culturas y circunstancias, por lo que sugieren contextualizar las evaluaciones. Asimismo, encontraron que la satisfacción está vinculada con la comunicación, el clima organizacional, las instalaciones y el equipamiento.

Con una muestra de 180 docentes se llevó a cabo una investigación por Duche Pérez, Gutiérrez Aguilar y Paredes Quispe en 2019, en la que reportaron el nivel de satisfacción, el clima organizacional y el compromiso con la institución. Los resultados muestran un fuerte compromiso con la institución, pero un nivel medio con respecto a la satisfacción.

### **UNIVERSIDAD ESPECIALIZADA DE LAS AMÉRICAS (UDELAS)**

La Universidad Especializada de las Américas (UDELAS) es una Universidad Oficial de la República de Panamá, creada en noviembre de 1997, es decir tiene una antigüedad de 25 años. Su oferta académica está integrada por cuatro facultades (FEEP: Facultad de Educación Especial y Pedagogía; FESDH: Facultad de Educación Social y Desarrollo Humano; FCMC: Facultad de Ciencias Médicas y Clínicas; FBSP: Facultad de Biociencias y Salud Pública) un Decanato de Postgrado y la Vicerrectoría de Extensión.

Cuenta con cinco extensiones universitarias en el interior del país, ubicadas en las provincias de Colón, Coclé, Veraguas, Los Santos y Chiriquí, además en zonas rurales como El Empalme, Chichica, Cerro Pelado, Ñurúm, Carrizal, Olá, Las Palmas y Gatuncillo. La sede central está ubicada en la Ciudad de Panamá.

Como parte del proceso de reacreditación en UDELAS (2022 -2028), fue posible lograr objetivos claves, por ejemplo, se desarrolló una metodología participativa de los diferentes actores vinculados a la comunidad universitaria para el proceso de autoevaluación; se identificaron las fortalezas, oportunidades de desarrollo y acciones por mejorar en las distintas funciones de la universidad, a partir de los indicadores del Consejo Nacional de Evaluación y acreditación

universitaria de Panamá (CONEAUPA) y se propuso un plan de mejora institucional, en atención a los hallazgos fundamentales del proceso valorativo.

UDELAS tiene una rectoría como la máxima entidad ejecutiva funcional y cuenta, además, con tres órganos colegiados de gobierno: el Consejo Superior Universitario, el Consejo Académico y el Consejo Administrativo. Las facultades están integradas por escuelas, departamentos académicos y carreras que tienen una proyección nacional.

La organización académica de la UDELAS está sustentada por una estructura administrativa que le apoya y contribuye al cumplimiento eficaz de sus funciones, integrada, por las unidades de: gestión, planificación y evaluación, desarrollo curricular, finanzas, recursos humanos, evaluación, administración, auditoría interna, control fiscal, informática, asesoría legal, comunicación, editorial y cooperación internacional, entre otras.

Para la autoevaluación institucional fue necesario conformar equipos de trabajo de diferentes instancias en la Sede y en las Extensiones Universitarias. Las comisiones consideraron la vinculación de las funciones y actividades, las experiencias, la capacitación y los conocimientos en el área. De manera que, para el éxito en el proceso de autoevaluación institucional, se empleó la cooperación de todos los actores y las instancias con un enfoque de investigación acción participativa, donde la construcción colectiva fue la clave para el desarrollo de las actividades y el logro de la horizontalidad del conocimiento, a través de talleres nacionales propuestos en cinco fases.

Se hizo evidente la necesidad de sensibilización de la comunidad universitaria de forma permanente y desde el inicio del proceso, de manera que hubo jornadas de información, capacitación, talleres de elaboración de evidencia y convocatorias de participación para responder los cuestionarios, entre otros.

Se elaboraron instrumentos de medición en versión piloto y definitivo para ser respondidos por los diferentes miembros de la comunidad universitaria, tales como estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades; así como para egresados y empleadores.

Una sección del instrumento estuvo destinada a evaluar el nivel de satisfacción con respecto a los servicios que ofrece la institución, de manera que permitiera identificar las fortalezas y debilidades. Así, con esto en consideración la pregunta de investigación es:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los docentes con respecto a los servicios que ofrece la Universidad Especializada de las Américas?

Para responder a la pregunta, hay que identificar el objetivo que en este caso busca conocer el nivel de satisfacción de los docentes sobre los servicios que ofrece la Universidad Especializada de las Américas.

## **MÉTODO**

Se utilizó un tipo de estudio descriptivo transversal con un diseño no experimental ex post facto. La muestra no probabilística intencional estuvo conformada por 233 docentes universitarios adscritos en diferentes modalidades a la UDELAS.

La satisfacción de los servicios que ofrece la Universidad Especializada de las Américas está integrada por nueve factores:

1. Satisfacción con la calidad de los servicios de la UDELAS
2. Satisfacción con la divulgación de los servicios de la UDELAS
3. Satisfacción con la asignación de recursos para el desarrollo de la UDELAS
4. Satisfacción con las estrategias de enseñanza aprendizaje utilizadas en la UDELAS
5. Satisfacción con la divulgación de los servicios de admisión de la UDELAS
6. Satisfacción con la calidad de los servicios de apoyo académico de la UDELAS
7. Satisfacción de la calidad de las instalaciones de la UDELAS
8. Satisfacción de la calidad de los recursos virtuales de la UDELAS
9. Satisfacción de la calidad de los servicios generales de la UDELAS

El instrumento de medición fue elaborado por la Dirección de Planificación y Evaluación de la Calidad Universitaria y la colaboración del equipo técnico, parte del Comité Institucional de Evaluación y coordinado para conocer el nivel de satisfacción y evaluación de los servicios que ofrece la Universidad Especializada de las Américas, por los docentes activos durante el segundo periodo académico del 2022.

El cuestionario contó con 172 ítems, distribuido en 9 factores, además de las preguntas de los datos sociodemográficos y el consentimiento informado. Tiene una validez de constructo de 90.16%, calculada por el método de extracción por análisis de componentes principales con rotación varimax que convergió en 20 iteraciones.

La confiabilidad es de 0.998 calculada a través del estadístico paramétrico inferencial Alfa de Cronbach.

**Tabla N° 1. Muestra seleccionada.**

<b>La población de docentes estaba conformada por 1,137 hombres y mujeres de diversas edades y grado académico. La muestra seleccionada fue de 233 profesores distribuidos de la siguiente manera: Sede en la República de Panamá</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Programa Académico en Olá (Provincia de Coclé)	2	0.9
Programa Académico en Buenos Aires (Comarca Ngäbe-Buglé)	2	0.9
Programa Académico en Carrizal (Soná)	3	1.3
Extensión Universitaria en Colón	5	2.1
Programa Académico en Cerro Pelado (Comarca Ngäbe-Buglé)	6	2.6
Programa Académico en Las Palmas (Veraguas)	7	3.0
Extensión Universitaria en Chiriquí	17	7.3
Extensión Universitaria en Azuero	22	9.4
Extensión Universitaria en Coclé	42	18.0
Extensión Universitaria en Veraguas	56	24.0
Sede Panamá (Albrook)	71	30.5
<i>Total</i>	233	100.0

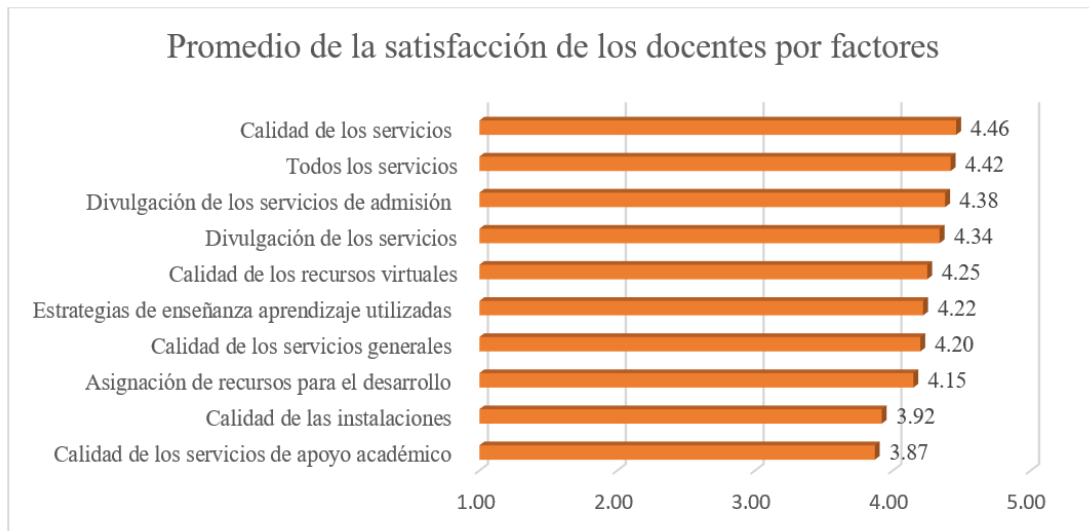
**Fuente:** Elaboración propia

## **RESULTADOS**

De los 233 participantes el 37% fueron hombres y el 63% mujeres quienes contestaron los 172 ítems que fueron agrupados en los nueve factores de calidad de los servicios, divulgación de los servicios de admisión, divulgación de los servicios, calidad de los recursos virtuales, estrategias de enseñanza aprendizaje utilizadas, calidad de los servicios generales, asignación de recursos para el desarrollo, calidad de las instalaciones, calidad de los servicios de apoyo académico y el promedio de todos los servicios.

En general los hombres están más satisfechos (M=4.17) que las mujeres (M=4.09)

**Gráfica N° 1.** Promedio de la satisfacción de los docentes por factores.

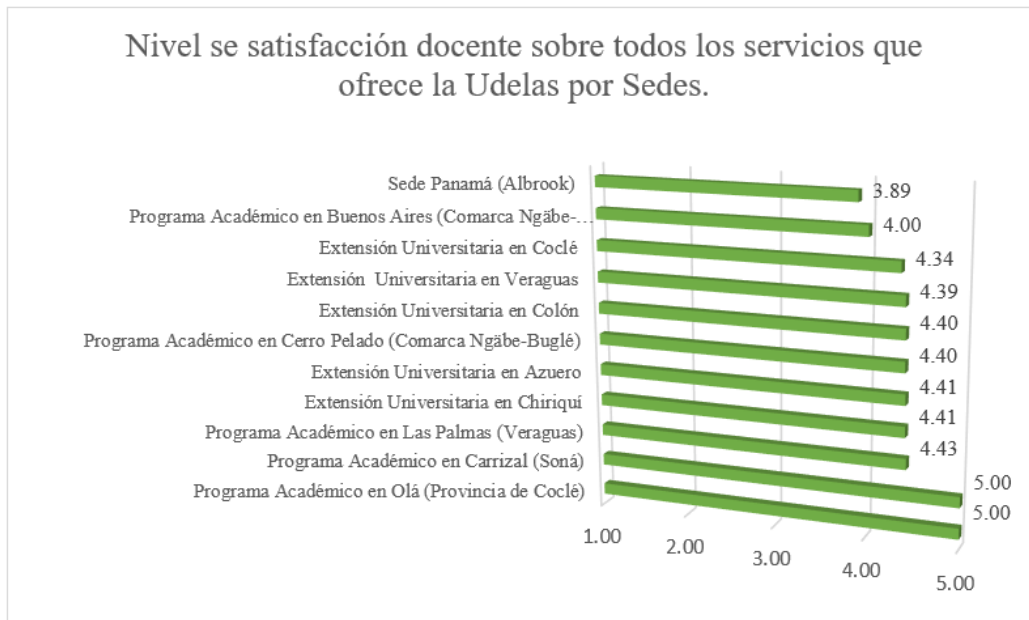


**Fuente:** Cuestionarios aplicados a docentes.

La calidad de los servicios fue el factor mejor evaluado por los docentes ( $M=4.46$ ,  $DS=0.85$ ), contrario a la calidad de los servicios de apoyo académico ( $M=3.87$ ,  $SD=1.32$ ), como se muestra en la gráfica anterior.

Con relación a los puntajes expresados por los docentes tomando en consideración el lugar en el que trabajan, se tiene que el nivel de satisfacción de los docentes con respecto a los diferentes servicios que ofrece la Universidad Especializada de las Américas, el programa académico en Carrizal y el programa en Olá, se encuentran totalmente satisfechos ( $M=5$ ,  $DS=0.00$ ) con todos los servicios. El caso contrario lo expresan los docentes de la sede Panamá (Albrook) ( $M=3.89$ ,  $DS=1.05$ ), como se muestra en la siguiente gráfica.

**Gráfica N°2.** Nivel de satisfacción docente sobre los servicios por Sedes.



**Fuente:** Cuestionarios aplicados a docentes.

Con relación al nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos por la universidad los resultados muestran una similitud entre los docentes contratados por horas y aquellos de medio tiempo, a diferencia de los docentes de tiempo completo que en todas las categorías se sienten menos satisfechos, como se muestra en la tabla siguiente.

**Tabla N° 2.** Factores o servicios a evaluar y dedicación docente

Factores / Tipo de contratación	Por horas	Medio tiempo	Tiempo completo	Media
Satisfacción con la calidad de los servicios de apoyo académico	4.00	4.00	3.74	3.91
Satisfacción con la asignación de recursos para el desarrollo	4.06	4.07	3.55	3.89
Satisfacción de la calidad de las instalaciones	4.06	3.88	3.64	3.86
Satisfacción de la calidad de los servicios generales	4.16	4.29	3.75	4.06
Satisfacción de la calidad de los recursos virtuales	4.16	4.50	3.92	4.19
Satisfacción con las estrategias de enseñanza aprendizaje utilizadas	4.18	4.20	3.67	4.01
Satisfacción con la divulgación de los servicios	4.32	4.14	3.90	4.12
Satisfacción con la divulgación de los servicios de admisión	4.32	4.08	3.98	4.13
Satisfacción con la calidad de los servicios	4.35	4.36	4.18	4.29
<b>Media</b>	<b>4.18</b>	<b>4.17</b>	<b>3.81</b>	<b>4.05</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes



Los años como docente en UDELAS parece tener un efecto de insatisfacción progresivo y constante, de manera que aquellos profesores con menos tiempo se sienten muy satisfechos (M=4.28) con los servicios que ofrece la institución, contrario a los docentes que tienen entre 20 y 25 años (M=3.65) quienes se sienten regularmente satisfechos.

En esta misma consideración sobre los años que tiene como docente en UDELAS la satisfacción con la calidad de los servicios (M=4.14) y la divulgación de los servicios de admisión (M= 4.12) resultaron con las mejores puntuaciones. Sin embargo, la satisfacción de la calidad de las instalaciones (M=3.88) y con la calidad de servicios de apoyo académico (M=3.82) resultaron con los puntajes más bajos.

**Tabla N° 3.** Factores o servicios a evaluar y años de servicio docente en UDELAS.

<b>Factores / Años como docente en UDELAS</b>	<b>1 a 5</b>	<b>6 a 10</b>	<b>11 a 15</b>	<b>16 a 20</b>	<b>20 a 25</b>	<b>Media</b>
Satisfacción con la calidad de los servicios	4.37	4.48	4.30	4.14	3.75	4.14
Satisfacción con la divulgación de los servicios de admisión	4.47	4.37	3.96	4.03	3.88	4.12
Satisfacción con la divulgación de los servicios	4.46	4.36	4.07	3.86	3.83	4.00
Satisfacción de la calidad de los recursos virtuales	4.28	4.19	4.10	4.00	3.45	3.99
Satisfacción con las estrategias de enseñanza aprendizaje utilizadas	4.20	4.24	4.02	3.94	3.57	3.95
Satisfacción de la calidad de los servicios generales	4.28	4.26	3.94	3.89	3.38	3.94
Satisfacción de la calidad de las instalaciones	4.02	4.16	3.83	3.88	3.80	3.88
Satisfacción con la calidad de los servicios de apoyo académico	4.07	4.10	3.91	3.55	3.80	3.82
Satisfacción con la asignación de recursos para el desarrollo	4.33	4.02	3.70	3.67	3.36	4.01
<b>Media</b>	<b>4.28</b>	<b>4.24</b>	<b>3.98</b>	<b>3.88</b>	<b>3.65</b>	<b>3.98</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a docentes

Se aprecia que los años de vinculación con la universidad genera la posibilidad de conocer con mayor profundidad el contexto institucional y en consecuencia el grado de valoración específica acerca de los servicios universitarios.

## CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

El instrumento utilizado para conocer el nivel de satisfacción de los docentes sobre los servicios que ofrece la Universidad Especializada de las Américas cuenta con una muy buena validez de constructo (90.16%) y confiabilidad ( $\alpha=0.998$ ), lo que permite un análisis diferenciado a través de los nueve factores que lo componen.

Los 233 participantes están muy satisfechos ( $M=4.13$ ) sobre los servicios que ofrece la universidad, de forma general, sin embargo, los hombres están más satisfechos ( $M=4.17$ ) que las mujeres ( $M=4.09$ ).

Con relación a los puntajes expresados por los docentes tomando en consideración el lugar en el que trabajan, se tiene que el nivel de satisfacción de los docentes con respecto a los diferentes servicios que ofrece la Universidad Especializada de las Américas, el programa académico en Carrizal y el programa en Olá, se encuentran totalmente satisfechos ( $M=5$ ,  $DS=0.00$ ) con todos los servicios.

El Programa Académico en Buenos Aires (Comarca Ngäbe-Buglé), Extensión Universitaria en Colón, Programa Académico en Cerro Pelado (Comarca Ngäbe-Buglé), Programa Académico en Las Palmas (Veraguas), Extensión Universitaria en Chiriquí, Extensión Universitaria en Azuero, Extensión Universitaria en Coclé y la Extensión Universitaria en Veraguas, se muestran muy satisfechos con los servicios.

El caso contrario lo expresan los docentes de la sede Panamá (Albrook) ( $M=3.89$ ,  $DS=1.05$ ), quienes se encuentran regularmente satisfechos.

Los niveles de satisfacción también varían en función de los nueve factores que lo integran, así como la sede, el tipo de contratación y los años de laborar en la Universidad.

Resalta en todos los casos que la calidad de los servicios de apoyo académico cuenta con el nivel más bajo de satisfacción, por lo que resulta importante hacer un análisis más profundo a este respecto para conocer las causas de estos resultados.

La insuficiente cantidad de recursos presupuestarios y financieros asignados para el desarrollo y la calidad de las instalaciones también se encuentran en niveles regulares de satisfacción y que están asociados a factores externos, es decir, al presupuesto general que obtiene la universidad del estado para sus funciones sustantivas, el cual en promedio se le asigna un 54% de lo solicitado.

Por el contrario, se encontró un muy buen nivel de satisfacción en los docentes por la divulgación de los servicios de admisión y en general la divulgación de los servicios ya sea por sede, años de servicio, tipo de contratación o por sexo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, R. (2019). Aseguramiento de la calidad de la educación superior. *Revista Educación Superior y Sociedad (ESS)*, 22(22), 131-154. <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/36>
- Bonito, J. C., (2016). La universidad Latinoamericana en la encrucijada: amenazas, desafíos y soluciones. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 18(26), 241-277.
- Duche Pérez, A. B., Gutiérrez Aguilar, O. A., & Paredes Quispe, F. M (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Revista Conrado*, 15(70), 15-24. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lng=es&tlng=es).
- González-Bravo, L., Stanciu, D., Nistor, N., Castro, B., Puentes, G., & Valdivia, M. (2020). Perceptions about Accreditation and Quality Management in Higher Education. Development of a Spanish-Language Questionnaire with a Sample of Academics from a Private University. *Calidad en la Educación*, 53, 321–363. <https://doi.org/10.31619/caledu.n53.860>
- González-Campo, C. H., Murillo-Vargas, G., & García-Solarte, M. (2021). Efecto de la acreditación institucional de alta calidad sobre la gestión del conocimiento. *Formación Universitaria*, 14(2), 155–163. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062021000200155>
- Kumar, P., Shukla, B., & Passey, D. (2020). Impact of Accreditation on Quality and Excellence of Higher Education Institutions. *Investigación Operacional*, 41(2), 151–167.
- Mapén, F., Becerra, A. & Martínez, G. (2020). Importancia y satisfacción de los servicios universitarios en posgrado desde la perspectiva estudiantil. *Revista San Gregorio*, (38), 15-26. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1238>
- Mejía, G., Caballero-Márquez, M. M., Huggins, K., & Bautista-Rozo, L. X. (2020). ABET Accreditation in Colombian Higher Education Institutions: Opportunities and Barriers. *UIS Ingenierías*, 19(4), 239–250. <https://doi.org/10.18273/revuin.v19n4-2020020>
- Portocarrero-Sierra, L., Restrepo-Morales, J. A., & Arias-Calderón, J. E. (2020). Evaluación del impacto de la acreditación de alta calidad en las instituciones públicas de educación superior de Colombia. *Formación Universitaria*, 13(6), 37–49. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600037>
- Tumino, M. & Poitevin, E. (2013). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde

la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(2), 63-84.

- Turpo Gebera, O., Hurtado Mazeyra, A., Delgado Sarmiento, Y., & Pérez Postigo, G. S. (2021). Satisfacción del profesorado con la formación en servicio online: aproximaciones desde la usabilidad pedagógica. Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación, 62, 39–70. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.79472>
- Zambrano R., J., Loachamín-Marcillo, M., Pilco-Gallegos, M., & Pilco-Gallegos, W. J. (2019). Cuestionario para medir la importancia y satisfacción de los servicios universitarios desde la perspectiva estudiantil. Revista Ciencia Unemi, 12(30), 35-45.