

DESEMPEÑO DOCENTE Y EFICIENCIA DE SERVICIOS DE APOYO COMO INDICADORES DE CALIDAD EN LA ESPOCH

***Juan Mario Vargas Guambo**

✉ j_vargas@epoch.edu.ec
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Informática y Electrónica

** **Landy Elizabeth Ruiz Mancero**

✉ lruiz@epoch.edu.ec
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Informática y Electrónica

**** **Giovanny Javier Alarcón Parra**

✉ ingiovannyalarcon@hotmail.com
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Informática y Electrónica

RESUMEN

El objetivo de la investigación es evaluar el desempeño de los docentes y la eficiencia de los servicios de apoyo en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) desde las opiniones de sus estudiantes, como vía para el incremento de la calidad de la educación superior. Desde el análisis de los conceptos de calidad y satisfacción se hace notoria la importancia de parámetros ya que se complementan con el modelo genérico de evaluación, estándar nacional aplicado en las universidades y escuelas politécnicas del Ecuador, el presente estudio se llevó a cabo a través de una encuesta a 375 estudiantes de una población de 14.346 legalmente matriculados en el periodo académico marzo-agosto de 2016 usando el método probabilístico estratificado y aleatorio simple. Se aplicó la estadística descriptiva usando el método probabilístico estratificado y aleatorio simple, en que se obtuvo altos porcentajes de satisfacción de los encuestados con el desempeño docente, con valores siempre superiores al 80% de respuestas en el rango bueno-excelente en todas las dimensiones evaluadas. La satisfacción con la eficiencia de los servicios de apoyo mostró valores entre el 62,4% y 76,3% en el rango buena-excelente en las dimensiones evaluadas, lo que demuestra debilidades en esta área del proceso docente educativo. El índice de satisfacción general alcanzó respuestas del 65,9% en los rangos superiores de la escala empleada, evidentemente influenciado por los valores alcanzados para la eficiencia de los servicios de apoyo y los resultados más representativos.

PALABRAS CLAVES: Calidad de la educación superior, Satisfacción estudiantil

ABSTRACT

The present research allowed to evaluate the performance of teachers and the efficiency of support services at the Polytechnic School of Chimborazo (ESPOCH) from the opinions of its students, as a way to increase the quality of higher education. From the analysis of the concepts of quality and satisfaction, the importance of parameters is notorious, since they are complemented by the generic model of evaluation, a national standard applied in universities and polytechnic schools of Ecuador, the present study was carried out through A survey of 375 students from a population of 14,346 legally enrolled in the academic period March-August 2016 using the simple randomized stratified probabilistic method. Descriptive statistics were applied using the simple randomized stratified probabilistic method, in which high percentages of respondents' satisfaction with teacher performance were obtained, with values always higher than 80% in the good-excellent range in all dimensions evaluated. Satisfaction with the efficiency of support services showed values between 62.4% and 76.3% in the good-excellent range in the dimensions evaluated, which shows weaknesses in this area of the educational process. The overall satisfaction index reached 65.9% responses in the upper ranks of the scale used, evidently influenced by the values reached for the efficiency of the support services.

KEYWORDS: Quality of higher education, student satisfaction

Fecha recepción: abril 2017
Fecha aceptación: junio 2017

1. INTRODUCCIÓN

La calidad de un producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso es el grado en que sus características cumplen con los requisitos del cliente (ISO, 2016). Las instituciones de educación superior son un caso particular de prestación de servicios, no se apartan de esta realidad, pues la calidad es un conjunto de servicios educativos y de apoyo a la formación de los estudiantes, que llena en mayor o menor medida las expectativas de estos.

Del conjunto de procesos que se desarrollan en la universidad, el más próximo a los estudiantes, y también el que más influye en su opinión sobre la calidad universitaria, es la docencia. Por esta razón se han dedicado esfuerzos a la evaluación del desempeño de los docentes universitarios desde la perspectiva de los estudiantes (Muñoz, 2002; Mauri, 2007).

En cuanto a los servicios de apoyo a la docencia que presta el personal no docente -información científica, textos, secretarías de Facultad, académicas y otros - aunque se reconoce su importante papel, suelen ser los primeros que sufren cambios en caso de recortes presupuestarios (Collis y Moonen, 2011).

“Esta es un área en la que se han desarrollado menos estudios, a pesar de que la infraestructura y los servicios no docentes en las universidades se tienen en cuenta para su evaluación y acreditación”

(González y Espinoza, 2008).

En esta investigación se propuso como objetivo evaluar el desempeño de los docentes y la eficiencia de los servicios de apoyo en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo desde las opiniones de sus estudiantes, como vía para el incremento de la calidad de la educación superior.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La población en estudio son estudiantes matriculados en el periodo marzo-agosto de 2016 en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo los cuales fueron 14.346 estudiantes, de la cual se obtuvo mediante el muestreo probabilístico una muestra representativa de 375 participantes. Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleó la fórmula de la distribución gaussiana de la muestra y la población:

$$n = \frac{N Z^2 p (1-p)}{(N-1) e^2 + Z^2 p (1-p)}$$

Para la selección de los estudiantes que participan en la investigación se usa el método probabilístico estratificado y aleatorio simple, en los semestres superiores, considerando que estos poseen una percepción sólida sobre la carrera que han elegido, la institución en que estudian y los servicios que se les prestan.

Se aplica una encuesta que contenía dos conjuntos de preguntas; el primero agrupaba 21 preguntas sobre la percepción

de los estudiantes acerca del desempeño de sus docentes, y el segundo contenía 27 preguntas que evaluaban la eficiencia de los servicios de apoyo a la docencia.

Las opciones de respuestas se adecuan a una Escala de Likert. Para facilitar el análisis de los datos, las preguntas correspondientes al desempeño docente se agruparon en 4 dimensiones:

- Planificación de las actividades docentes
- Metodología empleada por el docente en sus clases
- Disposición del docente hacia sus alumnos
- Calidad de la evaluación docente

De la misma manera, las preguntas correspondientes a la eficiencia de los servicios de apoyo se agruparon en 4 dimensiones:

- Elementos tangibles (equipos, instalaciones físicas, apariencia de los empleados y otros elementos materiales)
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Fiabilidad del servicio
- Seguridad del campus

Los datos se analizaron con el paquete estadístico SPSS V. 23.0. Las cuatro primeras dimensiones de cada conjunto de variables se analizaron por separado y agrupadas. Además en cada conjunto de variables se realizó una pregunta de satisfacción general, con la docencia

(pregunta 21 del conjunto) y con los servicios de apoyo (pregunta 26 del conjunto) que se procesaron agrupadas para analizar la satisfacción integral que los estudiantes manifiestan sobre ambos procesos.

3. RESULTADOS

Desempeño de los docentes

El 57,3% de los encuestados considera que la planificación que realizan los docentes es buena y el 30,7% señala que es excelente; es decir, el docente presenta adecuadamente los objetivos del curso, el propósito de la materia, su estructura, los temas a tratar y el esquema de evaluación. Estas cifras sitúan a la planificación de los profesores como buena o excelente en un 88,0% de las respuestas (Tabla 1).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	0,5	0,5	0,5
Regular	43	11,5	11,5	12,0
Bueno	215	57,3	57,3	69,3
Excelente	115	30,7	30,7	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 1: Percepción de los encuestados sobre la dimensión "Planificación de las actividades docentes"

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Elaborado: Por los autores

De igual forma, el 82,2% de los estudiantes calificó a la metodología de los docentes en los grados superiores de la escala, planteando que es buena (51,0%) o excelente (31,2%). Esta dimensión incluye la comunicación docente-estudiante, el uso de bibliografía actualizada, la resolución de

problemas de la profesión y el esfuerzo del docente por lograr la comprensión de los estudiantes. Los datos se muestran en la Tabla 2.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	1,3	1,3	1,3
Regular	62	16,5	16,5	17,8
Bueno	191	51	51	58,8
Excelente	117	31,2	31,2	100
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 2: Percepción de los encuestados sobre la dimensión “metodología empleada por el docente en sus clases”

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados
Elaborado: Por los autores

En la dimensión relacionada con la disposición del docente hacia sus alumnos se relaciona la forma en que el docente se dirige a estos, si establece o no contacto visual con ellos, si aclara dudas y responde preguntas, si usa correctamente el espacio y si transmite entusiasmo e interés durante la clase. El 88,3% de los encuestados clasificó esta dimensión como buena (50,2%) o excelente (38,1%) como se muestra en la Tabla 3.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	0,8	0,8	0,8
Regular	41	10,9	10,9	11,7
Bueno	188	50,2	50,2	61,9
Excelente	143	38,1	38,1	100
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 3: Percepción de los encuestados sobre la dimensión “Disposición del docente hacia sus alumnos”

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados
Elaborado: Por los autores

Un resultado aproximadamente similar se obtuvo en la dimensión vinculada a la calidad de la evaluación docente (Tabla

4) que agrupa a la orientación de las evaluaciones, la información oportuna de sus resultados y el uso de estos para retroalimentar a los estudiantes. El 82,7% de los encuestados evaluó esta dimensión como buena (48,3%) o excelente (34,4%).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	11	2,9	2,9	2,9
Regular	54	14,4	14,4	17,3
Bueno	181	48,3	48,3	65,6
Excelente	129	34,4	34,4	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 4: Percepción de los encuestados sobre la dimensión “Calidad de la evaluación docente”

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados
Elaborado: Por los autores

El análisis conjunto de las cuatro dimensiones coincide con los resultados de estas por separado. En la Tabla 5 se aprecia que el 85,4% de las respuestas clasifica como buena o excelente, lo que concuerda con que este rango “bueno-excelente” se mantuvo por encima del 80% en cada una de las dimensiones evaluadas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	5	1,3	1,3	1,3
Regular	50	13,3	13,3	14,6
Bueno	194	51,8	51,8	66,4
Excelente	126	33,6	33,6	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 5: Análisis de la percepción de los encuestados para las cuatro dimensiones agrupadas (desempeño docente)

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados
Elaborado: Por los autores

Eficiencia de los servicios de apoyo

La limpieza, decoración y comodidad de las aulas, los servicios higiénicos, las oficinas y otros espacios de la ESPOCH se agrupan

en la dimensión “elementos tangibles” (Tabla 6). El 62,9% de las respuestas calificó a esta dimensión como buena o excelente; sin embargo debe tenerse en cuenta que aunque las respuestas “deficiente” o “mala” representan un 7,4% la tercera parte de los encuestados (29,7%) consideran esta dimensión como regular.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	1,5	1,5	1,5
Mala	22	5,9	5,9	7,4
Regular	111	29,7	29,7	37,1
Buena	177	47,1	47,1	84,2
Excelente	59	15,8	15,8	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 6: Percepción de los encuestados sobre la dimensión “elementos tangibles”

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Elaborado: Por los autores

En la dimensión “capacidad de respuesta” el 59,9% valora esta dimensión como buena o excelente, pero el 32,1% la califica de regular, lo que indica que no siempre se resuelven las dudas e inquietudes de los estudiantes, las respuestas a sus peticiones no son totalmente satisfactorias, el horario de atención no se adapta totalmente a su disponibilidad de tiempo y si los alumnos desean presentar alguna queja existe desorientación sobre cómo y dónde hacerlo (Tabla 7).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	1,5	1,5	1,5
Mala	24	6,5	6,5	8,0
Regular	120	32,1	32,1	40,1
Buena	183	48,7	48,7	88,8
Excelente	42	11,2	11,2	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 7: Percepción de los encuestados sobre la dimensión “capacidad de respuesta”

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Elaborado: Por los autores

La dimensión “empatía” refleja el trato personalizado por parte de los empleados, el empeño del personal por escuchar con atención la necesidad de cada estudiante, el uso del lenguaje por el personal y su comprensión respecto a las necesidades de los jóvenes (Tabla 8).

El 65,4% la califica como buena (50,5%) o excelente (14,9%), lo que puede considerarse como un resultado satisfactorio; no obstante, el 27,3% no deja de ser considerable para los propósitos de esta investigación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	1	1	1
Mala	24	6,4	6,4	7,4
Regular	102	27,3	27,3	34,7
Buena	189	50,5	50,5	85,2
Excelente	56	14,9	14,9	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 8: Percepción de los encuestados sobre la dimensión “empatía”

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Elaborado: Por los autores

La fiabilidad del servicio es una dimensión que se asocia con la rapidez de la atención, la publicación de información confiable en afiches y folletos, la cantidad de personas que atienden al público y el empleo de tecnología moderna como la Web.

Los resultados aparecen en la Tabla 9 con un 57,2% de los encuestados califica como buena (44,2%) o excelente (13,0%). Las calificaciones de regular se aproximan a la tercera parte de los encuestados (29,8%) mientras las respuestas “deficiente” y “mala” suman el 13%.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	14	3,7	3,7	3,7
Mala	35	9,3	9,3	13
Regular	111	29,8	29,8	42,8
Buena	166	44,2	44,2	87,0
Excelente	49	13,0	13,0	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 9: Percepción de los encuestados sobre la dimensión “fiabilidad del servicio”

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Elaborado: Por los autores

También aparecen elementos de inconformidad en la dimensión vinculada con la seguridad del campus universitario, la atención de salud y otros elementos integrantes de la dimensión “seguridad del campus” (Tabla 10).

Las calificaciones de buena (51,7%) o excelente (14,6%) totalizan el 66,3% de las respuestas, lo cual representa el mayor valor para este rango obtenido en el conjunto de dimensiones sobre la eficiencia del personal de apoyo; sin embargo, la obtención de un 27,5% de respuestas de “regular” constituye también motivo de preocupación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	4	1,1	1,1	1,1
Mala	19	5,1	5,1	6,2
Regular	103	27,5	27,5	33,7
Buena	194	51,7	51,7	85,4
Excelente	55	14,6	14,6	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 10: Percepción de los encuestados sobre la dimensión “seguridad del campus”

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Elaborado: Por los autores

El análisis de las cinco dimensiones agrupadas (Tabla 11) muestra un 62,4% de respuestas en el rango buena-excelente, un 29,2% en la categoría de regular y el restante 8,4% en el rango deficiente-mala, lo que coincide en general con los resultados de las dimensiones por separado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	1,8	1,8	1,8
Mala	25	6,6	6,6	8,4
Regular	109	29,2	29,2	37,6
Buena	182	48,5	48,5	86,1
Excelente	52	13,9	13,9	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 11: Análisis de la percepción de los encuestados para las cinco dimensiones agrupadas (eficiencia de los servicios de apoyo)

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Elaborado: Por los autores

Por último, el análisis de la satisfacción integral de los encuestados con ambos grupos de variables relacionadas con el desempeño docente y la eficiencia de los servicios de apoyo se muestra en la Tabla 12.

Los niveles superiores de la escala, representados por las categorías “encantado” (8,8%) y “satisfecho” (57,1%) totalizan el 65,9% de las respuestas. Es evidente que en este resultado influyeron de manera decisiva los criterios de insatisfacción que existen entre los estudiantes sobre el segundo conjunto de variables (eficiencia de los servicios de apoyo).

Lo que determinó un porcentaje de

indiferencia que debe tomarse en cuenta (26,1%) aunque los valores correspondientes a la decepción y la insatisfacción, que suman el 8,0% no son demasiado preocupantes sin embargo deben tomarse en cuenta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Decepcionado	3	0,8	0,8	0,8
Insatisfecho	27	7,2	7,2	8,0
Indiferente	98	26,1	26,1	34,1
Satisfecho	214	57,1	57,1	91,2
Encantado	33	8,8	8,8	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Tabla 12: Análisis de la satisfacción integral de los encuestados con el desempeño docente y la eficiencia de los servicios de apoyo

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Elaborado: Por los autores

4. DISCUSIÓN

Alterio y Pérez (2009) señalan que en última instancia es la opinión de los estudiantes y no la de los docentes la que determina si el desempeño de estos últimos es adecuado. De ahí que los valores de más del 80% de respuestas en el rango bueno-excelente obtenidas en todas las dimensiones de las variables del desempeño docente de la encuesta a los estudiantes de la ESPOCH constituyan un criterio confiable sobre el actuar de docentes de esta institución.

El concepto que acerca de los profesores tienen sus estudiantes, en tanto clientes del proceso docente-educativo, es altamente determinante y útil para los docentes y las universidades, como medida para establecer programas que tiendan al

mejoramiento de este componente en los procesos universitarios.

Las encuestas que permitan recoger la opinión estudiantil sobre los docentes han sido utilizadas y discutidas por otros autores (Diez et al., 2009; Mazón et al., 2009; Salazar, 2010; Jiménez et al., 2011).

El análisis de la calidad de otros servicios universitarios ha sido menos investigado, posiblemente porque estas prestaciones no están directamente implicadas en la docencia sino que constituyen funciones de apoyo a esta, lo que ha provocado cierta reticencia a su estudio entre los académicos dedicados a estas investigaciones.

No obstante, pueden citarse los estudios de Oldfield y Baron (2000), Franco (2003) y Vergara y Quesada (2011) que han buscado aproximaciones a la evaluación de estos servicios a través de un modelo que se aplica al estudio de la calidad en el ámbito empresarial.

En la presente investigación, los valores de satisfacción obtenidos para la eficiencia de los servicios de apoyo fueron sustancialmente menores a los logrados cuando los encuestados se refirieron al desempeño de los docentes, alcanzándose valores entre 62,4% y 76,3% para el rango buena-excelente en las dimensiones evaluadas.

Los datos obtenidos indican que todavía se perciben insuficiencias en el desempeño

docente y en la eficiencia de servicios de apoyo en la ESPOCH, que deben ser resueltas por la institución si se pretende elevar la calidad general del centro.

El análisis de la satisfacción integral con el conjunto que forman el desempeño docente y los servicios de apoyo mostró que las categorías superiores de satisfacción (“encantado” y “satisfecho”) totalizaron sólo el 65,9% de las respuestas.

Vergara y Quesada (2011) demostraron la relación existente entre ambos tipos de variables, por lo que la explicación de este fenómeno en las respuestas brindadas por los encuestados en la ESPOCH se encuentra en las insatisfacciones con los servicios de apoyo, que hacen descender el valor general.

Estas debilidades pueden solucionarse con inversiones de recursos y programas de selección y capacitación del personal dedicado a estas tareas, es decir generando y ejecutando planes de mejora.

5. CONCLUSIONES

- Los valores de satisfacción en las dimensiones: planificación de los docentes, metodología en los grados superiores, disposición hacia sus alumnos, calidad de la evaluación otorgados por los estudiantes siempre superiores al 80% en el rango bueno-excelente (82,2% a 88,3%), categoriza al desempeño docentes en la ESPOCH como muy satisfactorio.

- La obtención de valores entre 62,4% y 76,3% para el rango buena-excelente en las dimensiones evaluadas para la eficiencia de los servicios de apoyo en la ESPOCH reflejan deficiencias que deben ser resueltas si se quiere elevar la calidad del proceso docente educativo.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alterio, G. H. & Pérez, H. A. (2009). Evaluación de la función docente según el desempeño de los profesores y la opinión estudiantil. *Educación Médica Superior* 23 (3): 1-14.

Collis, B. & J. Moonen (2011). Flexibilidad en la educación superior: revisión de expectativas. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación* 19 (37): 15-25.

Diez, M. C., D. I. Pacheco, J. N. García, B. Martínez, P. Robledo, M. L. Álvarez, M. A. Carbonero, J. M. Román, M. del Caño & I. Monjas (2009). Percepción de los estudiantes universitarios de educación respecto al uso de metodologías docentes y el desarrollo de competencias ante la adaptación al EEES: datos de la Universidad de Valladolid. *Aula Abierta* 37 (1): 45-56.

Franco, G. M. (2003). Validación del SERVQUAL en una institución pública mexicana. *Revista Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas* 33 (1): 1-4.

- González, L. E. & O. Espinoza (2008). Calidad de la educación superior: concepto y modelos. *Calidad en la Educación* 28: 247-276.
- ISO (2016). Quality management systems. En: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:term:3.6.2>. (Consulta 27/1/2016).
- Jiménez, A., B. Terriquez & F. J. Robles (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. *Revista Fuente* 3 (6): 46-56.
- Mas, O. (2012). Las competencias del docente universitario: la percepción del alumno, de los expertos y del propio protagonista. *Revista de Docencia Universitaria* 10 (2): 299-318.
- Mazón, J. J., J. Martínez & A. Martínez (2009). La evaluación de la función docente mediante la opinión del estudiante. Un nuevo instrumento para nuevas dimensiones: COED. *Revista de la Educación Superior* 38 (149): 113-140.
- Mauri, T., C. Coll & J. Onrubia (2007). La evaluación de la calidad de los procesos de innovación docente universitaria. Una perspectiva constructivista. *Revista de Docencia Universitaria* 1 (1).
- Muñoz, J. M., M. P. Ríos & E. Abalde (2002). Evaluación docente vs evaluación de la calidad. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa (RELIEVE)* 8 (2): 103-134.
- Oldfield, B. M. & S. Baron (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education* 5 (1): 85-95.
- Salazar, J. (2010). Encuesta de satisfacción estudiantil versus cultura evaluativa de la docencia. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa* 3 (1e): 120-132.
- Vergara, J. C. & V. M. Quesada (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* 13 (1): 108-122.