

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RESPECTO A LA COORDINACIÓN RELACIONAL EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.

Victor H. Quizhpe¹, Martha B. Aroca ², Fidel A. Castro³, Marco V. Lara⁴, Cecilia Venegas⁵, Marco J. Paredes⁶, Henry Albán⁷, Mirtha Manzano ⁸

- 1- Profesorinvestigador, Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática – Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador, vhugoquizhpe@yahoo.es
- 2- Profesora investigadora. Universidad Estatal de Bolívar, Instituto de Investigación, Facultad de Ciencias Administrativas, Guaranda, Ecuador, marocapazmino@gmail.com
- 3- Profesor investigador, Universidad Estatal de Bolívar, Extensión Universitaria San Miguel, Ecuador, alberto.castro589@gmail.com
- 4- VicerrectorAdministrativo Financiero – Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador. mlara2007@yahoo.es
- 5- Profesora investigadora. Facultad deCiencias de la Educación – Universidad Estatal de Bolívar,Ecuador, cecilia.venegas@yahoo.com
- 6- Profesor investigador, Facultad de Ciencias de la Educación – Universidad Estatal de Bolívar,Ecuador. mparedesv1965@yahoo.es
- 7- Profesor Investigador,Facultad Ciencias Administrativas - Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador.henry.alban.y@gmail.com
- 8- Profesora investigadora. Universidad Estatal de Bolívar, Extensión Universitaria San Miguel, Ecuador. mansanolebroc@gmail.com

RESUMEN

El modelo de coordinación relacional se desarrolla en organizaciones que tienen que ver con los servicios y la productividad. Algunas investigaciones actuales han incursionado en el campo de la educación. La presente investigación orienta este

modelo a los procesos de enseñanza y aprendizaje (PEA) en la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador. La observación de las relaciones comunicativas y de gestión en diferentes dimensiones del PEA nos muestra que existen limitaciones que no satisfacen completamente las relaciones eficientes entre sus diferentes actores. Para confirmarlo, se adaptó el cuestionario elaborado por las Universidades Rey Juan Carlos y Córdoba de España con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en su relación con la comunidad universitaria, adecuando las dimensiones del modelo de Gittel a los siguientes indicadores: calidad de la gestión universitaria, comunicación y metas compartidas. Los resultados muestran que el nivel de insatisfacción entre los actores del proceso está por encima del 50% corroborándose que existen problemas en la cultura organizacional de la institución, por lo que se elaborarán guías de buenas prácticas para influir positivamente en las relaciones humanas, el trabajo en equipos colaborativos y la creación de redes de comunicación que redunden en una coordinación relacional sinérgica.

Palabras claves: modelo de coordinación relacional, calidad de la gestión universitaria, comunicación y metas compartidas.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo tecnológico aparentemente favorece las relaciones humanas, al mismo tiempo que puede acortar distancias en la comunicación; sin embargo, eleva la necesidad de competir en un mundo globalizado a cualquier precio donde el fin justifica los medios. Esta situación trae como consecuencia se afecte en la *actividad* humana su elemento esencial- la *comunicación*, ella nos hace entes sociales constructivos o destructivos; es esa relación *pensamiento-lenguaje* la que nos ha permitido escalar en el reino animal y situarnos en el escalón más alto. Algunas enfermedades no transmisibles propias del presente siglo surgen principalmente a consecuencia de una inadecuada relación humana en la *actividad y la comunicación*. (Licea Díaz, O. 2006)

Las buenas relaciones son importantes para la marcha exitosa de las instituciones, en lo que compartan y las formas en que participen sus miembros radica el avance, estancamiento o retroceso de las mismas. Esa interacción es compleja ya que depende de las incidencias e interinfluencias de unidades dialécticas tales como lo individual-social, lo objetivo-subjetivo, lo actual-potencial que se manifiestan en el intercambio de *valores, creencias, actitudes y comportamiento* de una comunidad. Cuando se analizan las instituciones que han obtenido éxito en sus gestiones se observa que las relaciones de los aspectos antes mencionados han sido el motor sustancial hacia la integración y el progreso. (De Pablos, C. & López, D. 2012; De Pablos, C. et. al. 2014).

El sistema de educación superior ecuatoriano se encuentra en proceso de evaluación sobre la base de patrones diseñados por países desarrollados, razón por la que las universidades ecuatorianas tratan de insertarse en este mundo globalizado que impone estándares de competencias muy ligadas a la gestión del *conocimiento como* indicador fundamental de desarrollo.

No obstante, no podemos perder de vista, que estos estándares de gestión del conocimiento han descuidado completamente, la inclusión y el respeto a la diversidad, produciendo un mundo en desbalance, que ha provocado como todo sistema en caos, una crisis económica donde cada día los ricos son más ricos y los pobres más pobres. ¿Cómo formar parte de esta carrera sin soslayar los aspectos éticos y humanos de un verdadero desarrollo? ¿Cómo lograr un desarrollo económico y posicionarnos dentro de los primeros en el mercado mundial sin olvidar nuestra condición y dañar nuestras características nacionales?

Las adecuadas relaciones en la comunicación en una institución son imprescindibles para el buen desenvolvimiento y desarrollo en todos los aspectos que involucran el quehacer universitario, un clima laboral favorable beneficia el ambiente de colaboración y compromiso y el sentimiento de pertenencia hacia la entidad. El modelo correlacional de Jody Hoffer Gittel está dirigido a alcanzar buenas relaciones comunicativas entre los actores de una institución, se han realizado estudios sobre este modelo aplicados a los procesos de enseñanza-

aprendizaje. Se ha constatado que la coordinación relacional en contextos educativos ha tenido resultados eficientes. (en García,A.& De Pablos, C., 2013)

La aplicación del Modelo de Coordinación Relacional en la Educación abre renovadas expectativas, ante la posibilidad de que su eficiencia genere nuevas ofertas académicas e investigativas, que puedan incrementar los niveles de *calidad* en los procesos de enseñanza-aprendizaje de la UEB, entendiéndose por calidad: docentes y estudiantes competentes, igualdad de oportunidades, desarrollo de competencias tanto específicas como genéricas, procesos efectivos de gestión y comunicación a nivel institucional,

El ejercicio de la docencia en las aulas universitarias, así como la revisión de estudios similares confirman que realmente existe una deficiente coordinación relacional en los procesos de enseñanza y aprendizaje (García, A. & De Pablos, C., 2013; SENPLADES, 2013). Esta deficiente coordinación relacional se debe al desconocimiento de los mecanismos y estrategias de comunicación, consecuentemente al inadecuado manejo de los mismos, además de la poca predisposición para asumir objetivos comunes y el escaso interés o importancia por compartir determinados valores como el respeto y la tolerancia entre profesores, estudiantes y personal de apoyo académico.

De ahí se puede interpretar que la dinámica o interacción en el proceso de enseñanza y aprendizaje a nivel superior es insuficiente, limitando el desarrollo de actividades y tareas generadoras de conocimientos. En otras palabras, una comunicación poco fluida y oportuna, dificulta llegar a entendimientos entre quienes son copartícipes y responsables de generar procesos de apropiación y desarrollo de los conocimientos y competencias académicas, investigativas y laborales a nivel de las carreras que oferta nuestra universidad.

La presente investigación busca impulsar la gestión en el perfeccionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje en el nivel Superior de Educación, específicamente, en la Universidad Estatal de Bolívar, ubicada en el centro de la Región Andina, una zona mayoritariamente agrícola con una población de 183.641

habitantes fundamentalmente rural (126,102) y un 29% de origen Kichwa.(SENPLADES, 2013.)

El estudio pretende superar situaciones difíciles especialmente en las relaciones comunicacionales, que frenan el desarrollo académico investigativo y de gestión para de esta manera contribuir a la recategorización de la universidad. Citándose entre las principales causas las siguientes:

1. Restringidas relaciones de intercambio en equipos colaborativos en el ámbito profesional como consecuencia de la fuerza del individualismo y de las exigencias de la vida cotidiana.
2. Limitada cultura ético-espiritual basada en que el verdadero aprendizaje proviene de la diversidad, por lo que es necesario leer, escuchar y encontrar los nexos y relaciones entre realidades diferentes, desvirtuando la creencia de creerse dueño de la verdad. Especialmente en el campo del conocimiento.
3. Además la creencia de que el respeto se gana no mediante el diálogo si no por la fuerza y la coerción.

Estos factores indudablemente afectan la consecución en la calidad de la enseñanza y por consiguiente son el reflejo de una débil coordinación relacional en la comunidad universitaria.

La investigación en su primera etapa se orienta *a determinar la percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a los indicadores del modelo de coordinación relacional aplicado al PEA en la Universidad Estatal de Bolívar*, pues son considerados la razón fundamental de la institución.

DESARROLLO

Se planteó una investigación de tipo *expost-facto*, ya que se buscó describir el funcionamiento de la coordinación relacional (*calidad de la gestión universitaria, comunicación y metas compartidas*) en el contexto universitario a través de la opinión de los estudiantes - razón de ser de nuestra actividad y a quienes nos

debemos. Estos resultados han permitido evaluar la situación problemática de forma objetiva y generar propuestas viables y eficaces que faciliten una transformación positiva de los procesos educativos, a fin de alcanzar un cambio significativo en la formación de profesionales e imagen de la Universidad Estatal de Bolívar. Por lo que la población objeto de estudio en esta primera etapa la comprenden los estudiantes de las cinco Facultades de la Universidad Estatal de Bolívar.

Se diseñó para esta etapa un estudio descriptivo con análisis cuanti- cualitativo, la recolección de datos se efectuó a través de la encuesta, con la aplicación de un cuestionario adaptado del modelo de las *Universidades Rey Juan Carlos y de Córdoba*, con opciones de respuestas de nivel ordinal valorada de 1 a 5 de menor a mayor. (García, A. & De Pablos, C., 2013). Se aplicó a los estudiantes de la modalidad presencial, con la finalidad de establecer su percepción respecto a su nivel de satisfacción sobre la organización institucional.

Las variables de calidad de la gestión administrativa, comunicación y metas compartidas, se analizaron a través del uso de la estadística descriptiva (cuadros y gráficos porcentuales) e inferencial (chi cuadrado X^2 , con tablas de contingencia por cada una de las Facultades).

Para lograr el objetivo durante el proceso investigativo se planificaron los procedimientos que se enumeran a continuación:

1. Adaptación del cuestionario, sus dimensiones e indicadores y criterio de evaluación.

A partir del análisis conceptual se asumen las dimensiones del Modelo Gittel; la investigación a desarrollarse se orienta a adecuar este modelo de coordinación relacional a los procesos de enseñanza y aprendizaje universitarios. Se utilizó el cuestionario elaborado y validado por Antón García & De Pablos, Carmen, (2013).

2. Pilotaje

Se puso a prueba el cuestionario de García A. & De Pablos, C., (2013) en un grupo piloto de las diferentes áreas (10 estudiantes por facultad). Los resultados detectaron la necesidad de realizar algunos cambios con determinados vocablos

que no eran comprensibles al contexto ecuatoriano. Se hicieron esos pequeños cambios teniendo en cuenta las dimensiones: calidad de la gestión, comunicación y metas compartidas y se enfocaron las preguntas al: *Personal de apoyo académico, Profesores, Estudiantes, Directivos de Facultad, Autoridades Universitarias*.

3. *Aplicación del cuestionario al estudiantado para evaluar su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la gestión universitaria, comunicación y metas compartidas en el PEA.*

Después de adaptado el instrumento al contexto ecuatoriano, se encuestó a la comunidad estudiantil universitaria; de ésta población (un total de 3.957 de estudiantes) la muestra representativa con el 2% de error y 5% del nivel de confianza fue de 1.461 estudiantes, utilizándose para la aplicación de los instrumentos un muestreo aleatorio.

4. *Procesamiento estadístico.*

Durante el análisis de los datos en los procesamientos estadísticos se utilizaron técnicas multivariantes y ecuaciones estructurales que permitieron recoger los datos, analizarlos e interpretarlos. Los resultados para cada *ítem* o pregunta se comportaron de la siguiente manera:

Calidad de Gestión

Un 59% de estudiantes percibe que las mejoras en la calidad de la gestión universitaria, pese a las inversiones realizadas en cada una de las facultades y escuelas, se mantienen estáticas en los últimos tres años. Los estudiantes no ven un empeoramiento, pero tampoco una mejora. Lo que significa de una forma u otra, que lo planificado durante estos tres años, no se ha concretado con resultados direccionados a satisfacer las necesidades y expectativas de ellos.

¿El personal les ofrece la información en tiempos determinados?

Ante esta pregunta la respuesta de los estudiantes no es totalmente satisfactoria, específicamente con las autoridades universitarias, directivos de facultades y personal de apoyo con un 66%, 61% y 54% respectivamente. De algún modo los docentes son los que mejor ponderación presentan en cuanto a satisfacción con la información recibida en tiempo requerido con un 66% de satisfacción.

La periodicidad con la que Usted se comunica con los siguientes actores es:

La mayor frecuencia de comunicación se mantiene entre los propios estudiantes (67%) y luego con los docentes (63%), es decir hay una mayor confianza e intercambio de información entre estos actores. Sin embargo la satisfacción con respecto a la comunicación frecuente con los directivos y personal de apoyo es de 31% y 23% respectivamente disminuyendo estas relaciones con las autoridades universitarias (19%), corroborando las respuestas a las preguntas o ítems anteriores.

Cuando aparece cualquier tipo de problema (estudio, logístico, documentación,...) los siguientes actores ¿con qué periodicidad ayudan a su resolución?

Con el tema de resolución de conflictos los estudiantes se encuentran insatisfechos con los directivos (69%), autoridades (73%) y personal de apoyo académico de la universidad (64%), la satisfacción en la solución de los conflictos entre estudiantes y docentes se mantienen entre 52% y 48%.

Merece destacarse que el porcentaje de satisfacción de los estudiantes con relación a los Directivos de Facultad, Autoridades Universitarias y Personal de Apoyo, está por debajo de la media. Lo que nos hace reflexionar sobre la necesidad de proponer soluciones para transformar esta realidad y lograr la cohesión y sinergia en la entidad- siendo esta la única vía real de desarrollo.

5. Comprobación de las hipótesis planteadas y redacción de conclusiones parciales.

El objetivo de este trabajo está dirigido a valorar el nivel de satisfacción de los estudiantes con otros actores de la comunidad universitaria por lo que plantean las siguientes hipótesis:

Ho: Satisfacción estudiantil de la coordinación relacional con los actores institucionales de la Universidad Estatal de Bolívar.

Ha: Insatisfacción estudiantil de la coordinación relacional con los actores institucionales de la Universidad Estatal de Bolívar.

Con los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados se procede a realizar una prueba de chi cuadrado. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir existe insatisfacción estudiantil de la coordinación relacional de los actores institucionales de la Universidad Estatal de Bolívar, con un 95% de nivel de confianza, según los resultados obtenidos en la prueba del chi cuadrado X^2 .

Tabla 1: Test ChiCuadrado

<i>glib</i>	4
X^2	287.1631
<i>p</i>	0

CONSIDERACIONES FINALES

Se evidencia que la coordinación relacional de los estudiantes con los diferentes actores de la U.E.B. es insatisfactoria, con un porcentaje del 68%; es decir la eficiencia en la coordinación de las relaciones con docentes, personal de apoyo, directivos, autoridades y con compañeros estudiantes analizados desde las perspectivas (calidad de la gestión comunicación, y metas compartidas) no supera el indicador mínimo aceptable del 70%, obviamente con un comportamiento diferente en cada uno de los actores.

La realización de este proyecto de investigación responde a las políticas y lineamientos estratégicos recogidos en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. En primer lugar con el Objetivo 4 dirigido al Fortalecimiento de las Capacidades y

Potencialidades de la Ciudadanía (SENPLADES, 2013). Al respecto este objetivo enfatiza en la necesidad de que las instituciones educativas sobre todo a nivel superior, su tarea formativa se oriente a hacer realidad una sociedad donde su bien máspreciado es el conocimiento. En segundo lugar, esta investigación se adscribe a lo que se manifiesta en el lineamiento estratégico 4.4. Apartado a) del mismo Plan.

Desde estos presupuestos, que enfatizan por un lado el encargo social que tienen que cumplir las Universidades y que la nuestra no puede quedarse al margen, así como la búsqueda permanente de la calidad y su aseguramiento, se precisa dinamizar procesos de cambio y mejora de la enseñanza y aprendizaje a nivel superior en nuestro contexto universitario. Más aún cuando tenemos que responder asertivamente a una formación profesional de nuevo tipo, donde los imperativos de cambio y transformación hacia una sociedad cognitiva o del conocimiento, deben constituirse en principal razón de ser, pero sin perder la visión de nuestra condición humana. (González, F. 1995).

Desde esta investigación pueden generarse nuevos estudios e investigaciones en las distintas Facultades de la Universidad por las connotaciones que tiene el modelo de coordinación relacional en los procesos formativos. La aplicación del modelo de coordinación relacional, si bien ha tenido su desarrollo en el ámbito de la empresa, puede dar un mayor impulso a la dinámica que se vive en las aulas universitarias, particularmente en aquellos procesos de comunicación y gestión de aprendizajes universitarios.

BIBLIOGRAFÍA:

1. DE PABLOS, Carmen & LOPEZ, David. (2012). La importancia de los mecanismos de coordinación organizativa en la excelencia del sistema español de trasplantes. Intangible capital [en línea]. Vol. 8 (1), pp. 17 - 42. Disponible en:
<http://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/12240/1/de%20pablos.pdf>

2. DE PABLOS, C. & MONTES, J.; SORET, I. (2014). Coordinación relaciones y resultados empresariales: aplicación a las prácticas de computación de la nube. Interciencia [en línea]. Vol. 39, no. 2, pp. 76 – 84. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33930068002>
3. GARCIA, Antón & DE PABLOS, Carmen. (2012). Evaluación del nivel de coordinación relacional en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la Universidad de Córdoba (UCO) y la Universidad Rey Juan Carlos. En: Vicerrectorado de Innovación y Calidad docente. Memoria de las actividades desarrolladas Proyectos de innovación Educativa Curso Académico 2012 – 2013
4. GONZALEZ, Fernando. (1995). Comunicación, personalidad y desarrollo. La Habana: Edit. Pueblo y Educación. 138 p.
5. Licea Díaz, O. (2006). Ecología Interior. Editorial Científico-técnica. Ciudad de la Habana, Cuba. ISBN: 959-05-0418-3
6. SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (SENPLADES). Plan Nacional del Buen Vivir (2013 – 2017). Quito, Ecuador. Disponible en: <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>