

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

## LEVEL OF SATISFACTION OF STUDENTS WITH REGARD TO RELATIONAL COORDINATION AT THE STATE UNIVERSITY OF BOLÍVAR

Víctor H. Quizhpe<sup>(1)</sup>, Martha B. Aroca<sup>(1)</sup>, Mirtha Manzano<sup>(1)</sup>, Fidel A. Castro<sup>(1)</sup>, Marco J. Paredes<sup>(1)</sup>, Henry Albán<sup>(1)</sup>, Marco V. Lara<sup>(1)</sup>, César Pazmiño<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup>Universidad Estatal de Bolívar, Av Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira, Guaranda, Bolívar, Ecuador.  
(vhugoquizhpe@yahoo.es, marocapazmino@gmail.com, mansanolebroc@gmail.com, alberto.castro589@gmail.com, mparedesv1965@yahoo.es, henry.alban.y@gmail.com)

---

**Resumen:** *El modelo de coordinación relacional de Gittell (2002) fue diseñado para organizaciones de servicios y productividad. Algunos investigadores lo han aplicado en instituciones educativas con resultados prometedores. El presente proyecto describe las relaciones entre los agentes del proceso de enseñanza y aprendizaje (PEA) en la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador. En esta primera etapa, se adaptó el cuestionario elaborado por las Universidades Rey Juan Carlos y Córdoba de España con el objetivo de describir el nivel de satisfacción de los estudiantes en su relación con la comunidad universitaria, adecuando las dimensiones del modelo de Gittell a los siguientes indicadores: calidad de la gestión universitaria, comunicación y metas compartidas. Los resultados muestran que el nivel de insatisfacción de los estudiantes con otros actores del proceso está por encima del 50% corroborándose que existen problemas en la cultura organizacional de la institución.*

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

**Abstract:** *Gittell's model of relational coordination (2002) was designed for organizations of service and productivity. Some researchers have applied it in educational institutions with promising results. The present project describes the relationships between the agents of the teaching and learning process at the State University of Bolivar, Ecuador. In this first stage, the questionnaire elaborated by researchers from Spanish Universities Rey Juan Carlos and Córdoba was adapted with the objective of describing the level of satisfaction of students in their relationship with the university community, adapting the dimensions from the coordination model to the following Indicators: quality of university management, communication, and shared goals. The results showed that the level of students' dissatisfaction with other actors in the process is above 50%, corroborating that there are problems in the organizational culture of the institution.*

**Key words:** *relational coordination model, quality of university management, shared communication and goals.*

---

Recibido: 01 de agosto de 2016

Aceptado: 08 de abril de 2017

Publicado como artículo científico en Revista de Investigación Talentos IV ( 1) 16-21

## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo tecnológico en la comunicación ha favorecido las relaciones humanas, ya que se logra la conexión a largas distancias y con gran rapidez, pero al mismo tiempo puede acortar distancias desde el punto de vista afectivo: en calidez y calidad en nuestras instituciones, pues por una parte cada cual está cada día más atento a su celular y las redes sociales que a su compañero de departamento, y por otro eleva la necesidad de competir para sobrevivir en un mundo globalizado, a cualquier precio, donde el fin justifica los medios; hablando en términos de la coordinación relacional: los objetivos individuales y de las organizaciones e instituciones están más dirigidos a cuestiones funcionales y pragmáticas (resultados) que objetivos compartidos, es decir, procesos de creación y crecimiento colectivo (Gittell, 2011).

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 elevarnos al escalón más alto en el reino animal; algunas enfermedades no transmisibles propias del presente siglo surgen principalmente a consecuencia de una inadecuada relación humana en la *actividad y la comunicación* (Licea, 2006).

Las buenas relaciones son importantes para la marcha exitosa de las instituciones, en lo que comparten y las formas en que participen sus miembros radican 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 (Fariñas, 2003). 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 y López, 2012; De Pablos et al., 2014).

El sistema de educación superior ecuatoriano se encuentra en proceso de evaluación, 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, por lo que a pesar de su contextualización a la realidad nacional, se fundamenta en patrones diseñados por países desarrollados (CEAACES, 2015).

No obstante, haciendo un análisis de los criterios de acreditación, no podemos perder de vista, que los estándares de evaluación en las instituciones educativas manejan indicadores dirigidos a los resultados de sus procesos sustanciales: *académico, investigativo, de vinculación*; pero no incluye indicadores que midan la dinámica de los procesos de comunicación entre los agentes involucrados que evidencien el perfeccionamiento constante y la calidad de los resultados alcanzados. La integración y el respeto a la diversidad, según Gittell (2011), es un elemento esencial para lograr el equilibrio en las organizaciones, la satisfacción de sus trabajadores y como consecuencia una sinergia institucional.

De ahí que ante una crisis económica mundial donde cada día los ricos son más ricos y los pobres más pobres, sea una constante humana preguntarse ¿Cómo incluirse en un mundo globalizado y neoliberal sin soslayar los aspectos éticos y humanos que deben estar presentes en un verdadero desarrollo? ¿Cómo lograr como nación un posicionamiento en el mercado mundial sin olvidar la identidad nacional y condición humana?

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 de coordinación relacional de Gittell, (2011) está dirigido a alcanzar buenas relaciones comunicativas entre los actores de una organización. García y De Pablos, (2012) han realizado investigaciones sobre este modelo aplicado a los procesos de enseñanza-aprendizaje; estos investigadores han

constatado que la coordinación relacional en contextos educativos perfecciona las relaciones humanas y los mecanismos de comunicación lo cual trae como resultado una elevada satisfacción de los involucrados (De Pablos et al., 2014; García y De Pablos, 2012).

El ejercicio de la docencia en las aulas universitarias, así como la revisión de estudios similares hacen referencias a carencias de coordinación relacional en los procesos de enseñanza y aprendizaje, específicamente en los mecanismos de comunicación y la necesidad de incorporar guías de buenas prácticas (De Pablos et al., 2014; García y De Pablos, 2012).

Sobre la base del análisis de la bibliografía consultada se reconoce que la inadecuada coordinación relacional se debe, entre otros posibles factores, a limitaciones en el conocimiento de estrategias de comunicación, consecuentemente, se crean mecanismos inadecuados dirigidos a objetivos funcionales, que hacen énfasis en funciones individuales que achican y anulan la influencia del trabajo colectivo en el progreso de la institución, lo que conlleva a 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 (Gittell, 2011; De Pablos et al., 2014; García y De Pablos, 2012).

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, en correspondencia con la misión y visión de la institución: *docentes y estudiantes competentes, igualdad de oportunidades, desarrollo de competencias tanto específicas como genéricas, procesos efectivos de gestión y comunicación a nivel institucional*. (PEDI, 2008 – 2017)

La investigación en su primera etapa se orienta a *describir el 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.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

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 toda actividad universitaria. Por lo que la población objeto de estudio en esta primera etapa la conformó 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 y De Pablos, 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 que se presenta se planificaron los procedimientos que se enumeran a continuación:

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

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.

4. Procesamiento estadístico.

5. Comprobación de la hipótesis planteada y redacción de conclusiones.

A partir del análisis conceptual se asumen las dimensiones del Modelo Gittell y el cuestionario elaborado y validado por los investigadores García y De Pablos (2012). Se puso a prueba el cuestionario 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*.

Después de adaptado el instrumento al contexto ecuatoriano, se encuestó a la comunidad estudiantil universitaria; de esta 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.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Durante el análisis de los datos en los procesamientos estadísticos se utilizaron técnicas multivariantes y ecuaciones estructurales. Los resultados para cada ítem o pregunta se comportaron de la siguiente manera:

#### A. 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 es-

cueñas, 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 sus necesidades y expectativas.

B. *¿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.

C. *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.

D. *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 fa-

cultad, autoridades universitaria 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.

Con los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados se procedió a realizar una prueba de chi cuadrado para corroborar la 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.

Según los resultados obtenidos en la prueba del chi cuadrado  $X^2$  que se observan en la Tabla I, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la alterna (Ha) lo que confirma que existe insatisfacción estudiantil en cuanto a la coordinación relacional de los actores institucionales de la Universidad Estatal de Bolívar, con un 95% de nivel de confianza.

TABLA I  
TEST CHICUADRADO

glib	4
$X^2$	287.1631
p	0

De ahí se puede interpretar que la dinámica o interacción en el proceso de enseñanza y aprendizaje 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. Los resultados nos señalan que hay que superar situaciones de una inadecuada interacción en las rela-

ciones comunicacionales, que están frenando el desarrollo académico investigativo y de gestión lo que podría afectar la recategorización de la Universidad.

Estos resultados permiten evaluar la situación de forma más objetiva para generar propuestas viables y eficaces que faciliten la transformación de los procesos educativos, a fin de alcanzar un cambio significativo en la formación de profesionales e imagen de la Universidad Estatal de Bolívar.

En este sentido se proponen algunas acciones que podrían convertirse en buenas prácticas y filosofía diaria en el comportamiento de todos los agentes, dirigidas a elevar la satisfacción de los estudiantes-clientes esenciales de la institución:

1. Incentivar la buena escucha y el estilo asertivo en la comunicación como dinámica de respeto entre todos los agentes, sin importar la posición que ocupa.
2. Engendrar una cultura ético-espiritual basada en que el verdadero aprendizaje proviene de la diversidad, por lo que es necesario comprender que cada uno es parte importante de la institución y contribuye al éxito de la misma, desvirtuando la creencia de creerse dueño de la verdad, especialmente en el campo del conocimiento y en los espacios donde se ejerce el poder individual (freno) en detrimento del bienestar institucional.
3. Promover relaciones de solidaridad y aprendizajes colaborativos mediante equipos multidisciplinarios de trabajo que incluyan docentes, estudiantes, empleados y autoridades dirigidos a resolver problemas en los procesos universitarios sustantivos.

Estos principios de vida contribuirían a la consecución en la calidad de la enseñanza y facilitarían el desarrollo de las dimensiones del modelo de coordinación relacional en la comunidad universitaria.

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 precisan dinamizar procesos de cambio y mejora continua de la enseñanza y aprendizaje 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, 1995).

#### IV. CONCLUSIONES

Se evidencia que la coordinación relacional entre los estudiantes y 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.

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.

#### IV. REFERENCIAS

CEAACES, 2015: *Adaptación del Modelo de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas politécnicas 2013 al Proceso de Evaluación, Acreditación y Recategorización de Universidades y Escuelas Politécnicas 2015*

De Pablos, C. et al., (2014): *La importancia de la coordinación relacional en los resultados de las univer-*

*sidades: un análisis empírico en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. Book of Proceedings 4th Symposium of the Latinamerican Association in Animal Science.*

Fariñas, G., (2003): *Retos de la investigación educativa: un enfoque histórico culturalista.* Revista Cubana de Psicología. Vol. 20, No. 2, 145-152.

García Antón y De Pablos Carmen, (2012): *Evaluación del nivel de coordinación relacional en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la Universidad de Córdova (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

González, F., (1995): *Comunicación, personalidad y desarrollo.* La Habana: Edit. Pueblo y Educación.

Licea Díaz, O., (2006): *Ecología Interior.* Editorial Científico-técnica. Ciudad de la Habana, Cuba. ISBN: 959-05-0418-3

PEDI, (2008 – 2017): *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional. Departamento de Planeamiento, Universidad Estatal de Bolívar (UEB).*

SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (SENPLADES). *Plan Nacional del Buen Vivir (2013 – 2017).* Quito, Ecuador.