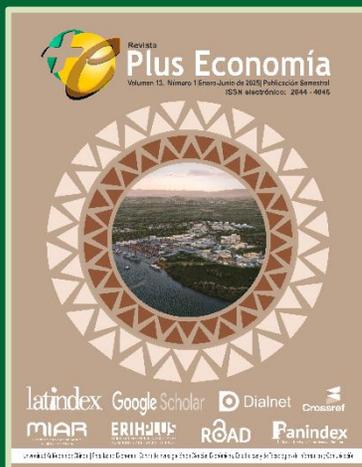




Revista Plus Economía

República de Panamá
Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI)
Facultad de Economía
Centro de Investigación en Ciencias Económicas, Estadísticas y de Tecnologías de Información
y Comunicación (CICEETIC)
pluseconomia@unachi.ac.pa



ISSN electrónico: 2644-4046

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ POR LOS ESTUDIANTES DEL POSGRADO EN DISEÑO DE AULAS VIRTUALES, 2022

Perception of the quality of service of the Universidad Autónoma de Chiriquí by the students of the postgraduate in design of virtual classrooms, 2022

Vol. 13, Núm. 1 | Enero-Junio de 2025 | pp. 17-27

Yaneth Villarreal
Eliecer Santos
Vanessa Valdés

Universidad Tecnológica de Panamá, Centro Regional de Bocas del Toro.



PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ POR LOS ESTUDIANTES DEL POSGRADO EN DISEÑO DE AULAS VIRTUALES, 2022

DOI: 10.59722/pluseconomia.v13i1.862

Fecha de recepción: 17/06/2024

Fecha de aprobación: 01/10/2024

Autores

Yaneth Villarreal

yaneth.villarreal1@utp.ac.pa

Eliecer Santos

eliecer.santos@utp.ac.pa

Vanessa Valdés

vanessa.valdez@utp.ac.pa

Afiliación

Universidad Tecnológica de Panamá, Centro Regional de Bocas del Toro.

Resumen

En esta investigación se analizó la percepción de la calidad del servicio de la Universidad Autónoma de Chiriquí por los estudiantes del Posgrado en Diseño de Aulas Virtuales en el periodo 2022. La investigación es cuantitativa porque permite utilizar la recolección y el análisis de datos, para contestar preguntas de investigación, el diseño es no experimental ya que se midió el comportamiento de la variable en base a su percepción, es de corte transversal porque se observaron los datos de estudio trabajados en un periodo determinado. El estudio trabajó con una sola variable denominada calidad del servicio y se realizó en Universidad Autónoma de Chiriquí. Se utilizó el escalamiento de tipo Likert con 15 preguntas dividida en tres dimensiones, siendo ellas, satisfacción del estudiante en la calidad del servicio, satisfacción en la valoración del estudiante, satisfacción del estudiante con el desempeño de sus profesores. Los resultados obtenidos, muestran la percepción de los estudiantes de manera positiva, indicando que los programas son beneficiosos con resultados positivos en cuanto a la preparación docente, gestión administrativa y progreso del estudiante.



Palabras clave

Calidad, educación, estudiantes, servicio

PERCEPTION OF THE QUALITY OF SERVICE OF THE UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ BY THE STUDENTS OF THE POSTGRADUATE IN DESIGN OF VIRTUAL CLASSROOMS, 2022

Abstract: In this research, the perception of the quality of the service of the Universidad Autónoma de Chiriquí by the students of the Postgraduate Degree in Virtual Classroom Design in the period 2022 was analyzed. The research is quantitative because it allows the collection and analysis of data to be used to answer research questions, the design is non-experimental since the behavior of the variable was measured based on its perception, it is cross-sectional because the study data worked on in a certain period were observed. The study worked with a single variable called service quality and was carried out at the Universidad Autónoma de Chiriquí. Likert-type scaling was used with 15 questions divided into three dimensions, being student satisfaction with the quality of the service, satisfaction with the student's assessment, and student satisfaction with the performance of their teachers. The results obtained show the students' perception in a positive way, indicating that the programs are beneficial with positive results in terms of teacher preparation, administrative management and student progress.

Keywords: Quality, education, students, service

Introducción

La educación tiene constantes cambios, hoy por hoy muchas universidades así como organizaciones que forman, formadores de formadores, buscan mejorar la calidad del servicio en todos los aspectos, tanto en la parte docente, como en la administrativa.

Dentro de estos parámetros, las universidades buscan mejorar los programas educativos con el fin de ser la primera opción para el estudiante, que les permita como futuros profesionales dar fe de la calidad del servicio.

Es así como describe (Mora Contreras, 2011) en su investigación las



percepciones de la calidad y los juicios de satisfacción, señalando que han sido reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas deseables del consumidor.

Por otra parte (Rectorado, 2019) describe un complemento de ideas fundamentales como, los servicios de la educación superior donde deben verse y entenderse como un eslabón de una cadena social extremadamente compleja.

No obstante, cabe describir que la calidad es parte de toda universidad, es así como señala (Nuevo ISO 9001:2015, 2016) en su página web el concepto de la calidad es un tema de servicio que debe ser de previsión y no una ocurrencia tardía.

Es considerado un servicio tal como define (Requena & Serrano, 2007) en su proyecto de investigación calidad del servicio, es una actitud y está a su vez es un valor cultural que antecede a la cultura.

La calidad del servicio en la educación superior es muy importante, la misma define un perfil del egresado y el desarrollo profesional que tendrá la

persona para enfrentar los retos que antecedan a su formación académica.

La calidad del servicio de la educación superior señala procesos, comprende la enseñanza, la evaluación y la acreditación, es así que en la investigación (Jacqueline Sánchez L, 2018) en Ecuador, señalan que existen estrategias viables, que ayudan a la resistencia de la mercantilización.

Por otra parte, la investigación (Innovaciones De Negocios, 2016) realizada en México, describe la calidad de los servicios universitarios según la percepción desde sus actores en una escuela de negocio, los resultados describieron la exigencia de la calidad de las universidades por los estudiantes.

Otra investigación en Colombia (Deison Palacios Palacios, 2021) analizó la respuesta de los estudiantes como el primer cliente, señalando que la universidad debe abordar procesos de mejora continua, debido a que son ellos quienes perciben los servicios que ofrecen.

La calidad del servicio de la educación y la formación en las universidades no es solo es de



infraestructura, programas académicos, sino de la calidad de docentes que tengan para enseñar y formar formadores de formadores.

Existe una política de calidad (Gestión de la Calidad) en la Universidad de Panamá en áreas de investigación, postgrado, producción y servicios especializados, con el propósito de satisfacer y de canalizar institucionalmente, dentro de un proceso de mejora continua de la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Por otra parte (Zárate, s.f.) en la Universidad Santamaría La Antigua (USMA) en la Ciudad de Panamá, describe la calidad del servicio que debe tener la institución en relación a la atención de los clientes, afirmando la necesidad de actuar para mejora la calidad del servicio.

Otros aportes (Gordón) señalan que el docente debe estar preparado para demostrar la calidad de competencias para los retos de las comunidades virtuales de aprendizaje.

Atendiendo a diversos antecedentes esta investigación busca analizar la percepción de la calidad del servicio de la Universidad Autónoma de Chiriquí por

los estudiantes del Posgrado en Diseño de Aulas Virtuales, 2022.

Materiales y métodos

Las características de los elementos a desarrollar del estudio están detallados para su comprensión y análisis de la siguiente manera:

Enfoque, diseño y tipo de estudio

El enfoque de este estudio fue cuantitativo, según (Sampieri Hernandez) utiliza la recolección y el análisis de datos, para contestar preguntas de investigación, donde no necesariamente se prueban hipótesis, lo que permite trabajar con todas las partes del estudio, en base a la percepción de la calidad del servicio de la Universidad Autónoma de Chiriquí por los estudiantes del posgrado en diseño de aulas virtuales.

Su diseño es no experimental porque se midió el comportamiento de las variables en base a la percepción de los estudiantes tal y como se dan sus hechos, según (Orozco) éstos se describen sin manipular deliberadamente las variables, es decir

que se observa el fenómeno tal como es.

El alcance de la investigación es transversal porque se observaron los datos de estudio trabajados, según (Sampieri, Metodología Investigación Científica) su propósito describe la variable y analiza su incidencia e interrelación en un momento dado y determinado, tal como se describe en este estudio de la percepción.

La investigación tiene un cierto prospectivo porque su estudio se realizó antes de los hechos, donde se da un seguimiento a determinadas personas, según (Luis Alberto Corona, 2021) es un estudio de casos y controles si el desenlace que determina el pertenecer los sujetos de estudio al grupo de los casos o al de los controles aún no ha ocurrido en la elaboración de la investigación.

La investigación es descriptiva porque se trabajó con una sola variable con tres dimensiones, se ayuda a reconstruir el objeto de estudio permitiendo establecer contacto con la realidad a fin de conocerla mejor.

Área de estudio

El área de estudio de la investigación fue en la Universidad Autónoma de Chiriquí, específicamente en la Facultad de Economía en el Posgrado en Diseño de Aulas Virtuales, la Figura 1 muestra el lugar en Google Earth.

Figura 1.
Imagen del área de la investigación



Fuente: Google Earth

Población y muestra

Según (J, 2016) la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra.

La población de la investigación fue a un grupo de 10 estudiantes del Posgrado en Diseño de Aulas Virtuales empleando un censo muestral de



participantes, no es necesariamente que se pruebe la hipótesis, porque es descriptivo.

Variable de la investigación

La variable es la calidad del Servicio según (Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014) describe que una variable puede ser una propiedad que variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse, dentro de la misma se describen tres subvariables.

- Satisfacción del estudiante en la calidad del servicio
- Satisfacción en la valoración del estudiante
- Satisfacción del estudiante con el desempeño de sus profesores.

Instrumento de recolección de datos

Se utilizó el escalamiento de tipo Likert (QuestionPro) para la recolección de datos que fue elaborado con 15 ítems con resultados que permitieron tener una satisfacción considerada.

La valoración de cada ítem se divide en escala del 1 al 5 de la siguiente manera: donde (5) es totalmente de acuerdo, donde (4) es de acuerdo, (3) ni

de acuerdo ni en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (1) totalmente en desacuerdo.

La validez del instrumento fue determinado por el criterio de evaluación de tres expertos docentes dos de ellos del Centro Regional de Bocas del Toro de la Universidad Tecnológica de Panamá, entre ellos uno de la especialidad de Español y una supervisora de Informática del Centro Educativo de San Félix.

Estos expertos analizaron y dieron declaración y correcciones de las adecuaciones y pertinencia de los ítems del instrumento.

Análisis de datos

El análisis de datos de la investigación debe ser definido de forma precisa con relación con los objetivos planteados.

Los datos obtenidos fueron recabados mediante el empleo de formulario de Google en un tiempo de 3 días, a los datos se le aplicó estadística descriptiva, fueron tabulados en una tabla de frecuencia y se pasaron en una



gráfica de barra en el programa de Microsoft Excel.

Resultados y discusión

Según (Hernando, 2022) los autores deben realizar una correcta y clara exposición de la investigación.

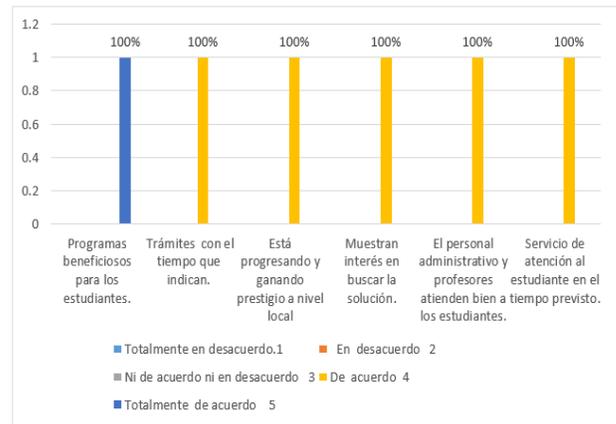
En los siguientes apartados se describen los resultados obtenidos

Satisfacción del estudiante en la calidad del servicio de la Universidad Autónoma de Chiriquí en el Posgrado en Diseño de Aulas Virtuales.

Los resultados muestran la satisfacción del estudiante en la calidad del servicio con seis (6) ítems, la Figura 2 muestra que el 100% de los estudiantes respondieron en el ítem 1 totalmente de acuerdo, con los programas que son de beneficio para los estudiantes mientras que en el ítems 2 el 100% de estudiantes respondieron de acuerdo, con la parte administrativa, así como en el ítems 3, el 100% de acuerdo, en el progreso de la universidad a nivel local, mientras que el ítems 4 el 100% de acuerdo que la parte administrativa muestra interés el ítems 5

el 100% respondió de acuerdo, así también en el ítems 6 100% de acuerdo en los servicio de atención.

Figura 2. Satisfacción del estudiante en la calidad de los programas y trámites realizado por los administrativos y docentes



Fuente: Instrumento aplicado por los autores.

Satisfacción en la valoración del estudiante de la Universidad Autónoma de Chiriquí en el Posgrado en Diseño de Aulas Virtuales.

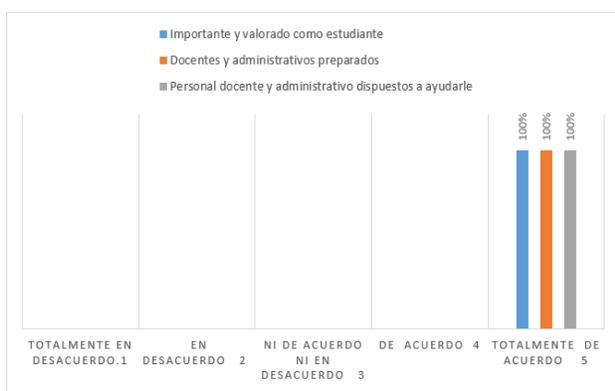
Los resultados en la satisfacción en la valoración del estudiante con tres (3) ítems, muestran en la Figura 3 que los 10 participantes responden el 100% en el ítem 7 totalmente de acuerdo, donde se sienten importante como estudiantes, así también en el ítems 8 el 100% totalmente de acuerdo, con la



preparación de los docentes y administrativos como en el ítems 9 el 100% totalmente de acuerdo en el apoyo ayudar a los estudiante.

Figura 3.

Satisfacción del estudiante con la preparación del docente y el administrativo con la atención en ayudar en las gestiones académicas



Fuente: Instrumento aplicado por los autores.

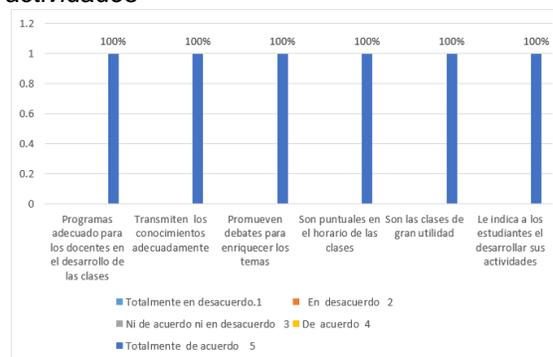
Satisfacción del estudiante con el desempeño de sus profesores de la Universidad Autónoma de Chiriquí en el Posgrado en Diseño de Aulas Virtuales.

Los resultados de satisfacción del estudiante con el desempeño de sus profesores con seis (6) ítems, la Figura 4 muestran que el 100% de los estudiantes en el ítems 10, están

totalmente de acuerdo, en los programas para los docentes, en el ítems 11 el 100% totalmente de acuerdo, en transmitir conocimientos, así como en el ítems 12 el 100% totalmente de acuerdo, en el ítems 13 el 100% totalmente de acuerdo, en la puntualidad, como el ítems 14 100% totalmente de acuerdo donde las clases son de gran utilidad y en el ítems 15 el 100% totalmente de acuerdo que indican el desarrollo de las actividades.

Figura 4.

Satisfacción del estudiante con el desempeño de los profesores en el desarrollo de sus actividades



Fuente: Instrumento aplicado por los autores.



Conclusiones

Atendiendo a los resultados obtenidos durante la investigación se establecen las conclusiones siguientes:

- Los estudiantes del postgrado en diseño de aulas virtuales de la Facultad de Economía se encuentran totalmente satisfechos con la calidad en el servicio en todas las dimensiones abordadas en la investigación.
- La población estudiada indica que es útil y necesario realizar estas investigaciones de análisis de percepción para analizar el nivel de calidad, servicio y satisfacción que tienen los estudiantes en cualquier ámbito de estudio.
- El conocer la percepción de los estudiantes en relación con la calidad del servicio favorece la mejora continua en las instituciones de educación superior.

Agradecimiento

En los momentos más difíciles y preocupante de este proyecto con sentimientos de abandono a esta lucha, se fija la mirada inclinando los rostros

en agradecer a Dios, ante todo, como ser supremo y celestial del universo por las fuerzas renovadas cada día.

A la Universidad Tecnológica por abrir sus puertas al emprendimiento y la superación de cada profesional.

A la Dra. Vanessa Valdés por sus conocimientos compartidos

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener algún conflicto de interés durante el desarrollo de esta investigación.

Contribución y aprobación de los autores

En la investigación ambos coautores contribuyeron a la escritura, al desarrollo de los contenidos, mientras que otra coautora, aportó el 100% en la enseñanza, la guía el proceso y la orientación para desarrollar cada sección de la investigación.

Todos los autores afirmamos que se leyó y aprobó la versión final de este artículo.



Referencias

- A. G. J, «El protocolo de investigación III: la población de estudio,» 02 abril 2016. [En línea]. Available: Revista Alergia México , 63 (2), 201-206.. [Último acceso: 17 11 2022].
- Á. Hernando, «Resultados, Discusión y Conclusiones,» abril 25 2022. [En línea]. Available: <https://www.revistacomunicar.com/wp/escuela-de-autores/resultados-discusion-y-conclusiones/>. [Último acceso: 2022].
- Corona, L «Acerca del carácter retrospectivo o prospectivo en la investigación científica,» 21 04 2021. [En línea]. Available: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4501>. [Último acceso: 17 11 2022].
- Dialnet, «Recimundo,» 01 07 2020. [En línea]. Available: [Dialnethttps://dialnet.unirioja.es](https://dialnet.unirioja.es). [Último acceso: 17 11 2022].
- Gordón, R. «Competencias docentes para el trabajo en comunidades,» [En línea]. Available: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/is/v23n48/2215-2458-is-23-48-143.pdf>. [Último acceso: 02 12 2022].
- Hernandez, Sampieri ,C. F. , «SAMPIERI-HERNANDEZ-R-Cap-1-El-proceso-de-investigacion,» [En línea]. Available: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>. [Último acceso: 17 11 2022].
- Hernández, Sampieri, R. «Metodología de la Investigación,» 2014. [En línea]. Available: <https://booksmedicos.org/tag/metodologia-de-la-investigacion-hernandez-sampieri-6a-edicion/>. [Último acceso: 17 11 2022].
- Hernández, Sampieri, R., «Análisis de los datos cuantitativos,» [En línea]. Available: <https://metodologiacienciasocialesunrn.files.wordpress.com/2012/08/unidad-3-4-sampieri-capitulo-10-analisis-datos-cuantitativos.pdf>. [Último acceso: 22 11 2020].
- Hernández, Sampieri, R., «Metodología Investigación Científica,» [En línea]. Available: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>. [Último acceso: 17 11 2022].
- J. R. Innovaciones De Negocios, «Calidad de los servicios universitarios: Una percepción desde sus actores en una escuela de negocios,» 01 2016. [En línea]. Available: https://www.researchgate.net/publication/316554022_Calidad_de_los_servicios_universitarios_Una_percepcion_desde_sus_actores_en_una_escuela_de_negocios_Quali



- ty_of_services_university_A_perception_from_their_actors_in_a_business_school. [Último acceso: 17 11 2022].
- Mora Contreras, C. E. , «Revista Brasileira de Marketing,» 2 11 2011. [En línea]. Available: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>. [Último acceso: 8 11 2022].
- Orozco, L. M. «Diseños no experimentales-sampieri,» [En línea]. Available: https://www.academia.edu/23775092/Dise%C3%B1os_no_experimentales_sampieri. [Último acceso: 17 11 2022].
- Palacios, D. , «Percepción de la calidad de la educación superior de la Universidad Tecnológica del Chocó: perspectiva de los estudiantes,» 30 diciembre 2021. [En línea]. Available: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/8374/7658#toc>. [Último acceso: 17 11 2022].
- Requena, M. y Serrano, G. , 02 11 2007. [En línea]. Available:<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>.
- Sánchez L, «“La calidad en la educación superior: una mirada al proceso de evaluación y acreditación de universidades del Ecuador”,» Revista: Caribeña de Ciencias Sociales, 2018. [En línea]. Available: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2018/01/calidad-educacion-superior.html>. [Último acceso: 17 11 2018].
- Zárate, M. A. «Porta de Revista Académica USMA,» [En línea]. Available: <https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/29>. [Último acceso: 19 11 2020].