

**PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**

**PERCEPTION OF QUALITY MANAGEMENT OF THE ADMINISTRATIVE STAFF OF
THE FACULTY OF PSYCHOLOGY OF THE UNIVERSITY OF PANAMA**

Evelina I. Rogers Batista, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Panamá.

Email: evelina.rogers03@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1872-1204>

Marita Mojica Delgado, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Panamá.

Email: mmdpsices@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7816-6997>

Julissa M. Quintero-Miranda, Universidad de Panamá, Facultad de Psicología, Panamá.

Email: julissa.quintero@up.ac.pa. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6785-0112>

Fecha de recepción: 15 de abril de 2024

Fecha de aceptación: 27 de mayo de 2024

DOI <https://doi.org/10.48204/red.v3n2.5408>

Resumen

La percepción obtenida por el personal administrativo de la Facultad de Psicología, sobre la gestión de calidad, con respecto al perfil del cargo que desempeña, guardó concordancia con su formación académica, los años de servicio y su experiencia laboral. Lo que permitió evaluar la calidad del producto que genera en sus funciones administrativas y que repercuten en los grupos de interés, internos y externos.

Es importante resaltar que el estudio fue ex post facto, con un diseño no experimental de tipo transeccional, correlacional; a través de las variables gestión de la calidad y evaluación del personal y una hipótesis de trabajo que las relacionó. La población y selección de la muestra estuvo constituida por la unidad de análisis que es el personal administrativo de la facultad. La muestra quedó conformada por los 24 administrativos de la facultad, 5 hombres y 19 mujeres. Se aplicó una encuesta a los administrativos en 2019, 2020 y 2021. Se obtuvo como resultado para el año 2019, que la percepción que tiene el personal administrativo en cuanto a estar satisfecho con sus actuales puestos de trabajo, sus funciones y tareas fue de un 83.33% y para el año 2020, se dio un aumento de 10.67%. Con relación a si la formación y capacitación que reciben responden a las necesidades del cargo que desempeñan en el año 2019, el 66.67% señaló que sí y para el año 2020, se observó un aumento de 13.33%. para el año 2021, el 87% manifestó como muy satisfactoria su percepción con relación a su puesto de trabajo.

Palabras clave: Evaluación de personal, satisfacción laboral, formación académica, puesto de trabajo, desempeño, comunicación, funciones y tareas.

Abstract

The perception obtained by the administrative staff of the Faculty of Psychology, regarding quality management, with respect to the profile of the position they perform, was consistent with their academic training, years of service and work experience. Which made it possible to evaluate the quality of the product that it generates in its administrative functions and that has an impact on internal and external interest groups.

It is important to highlight that the study was ex post facto, with a non-experimental, transactional, correlational type: through the variable's quality management and personnel evaluation and a working hypothesis that related them. The population and selection of the sample consisted of the unit of analysis, which is the administrative staff of the faculty. The sample was made up of the 24 administrative staff of the faculty, 5 men and 19 women. A survey was applied to administrative staff in 2019, 2020 and 2021. The result for the year 2019 was that the perception that administrative staff have regarding being satisfied with their current jobs, their functions and tasks was of an 83.33% and for the year 2020, there was an increase of 10.67%. In relation to whether the training and training they receive respond to the needs of the position they perform in 2019, 66.67% indicated yes and for the year 2020, an increase of 13.33% was observed. For the year 2021, 87% expressed their perception of their job as very satisfactory.

Keywords: Personnel evaluation, job satisfaction, academic training, job, performance, communication, functions, and tasks.

Introducción

La percepción de gestión de calidad del personal administrativo de la Facultad de Psicología se relaciona con el perfil del cargo que desempeñan, el nivel de estudio y los años de experiencia laboral. Mejorar la gestión de calidad, el desempeño laboral y el nivel de satisfacción permite evaluar la calidad del producto que genera cada una de las funciones administrativas desarrolladas en la Universidad y cumplir con el Reglamento de Carrera Administrativa. De acuerdo con Feigenbaum (2009), gestión de calidad es el “sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la calidad de los distintos grupos de una organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente”.

Lo cual significa garantizar la calidad de la oferta educativa, e impulsar una cultura encaminada al mejoramiento continuo de su personal administrativo y de todos los procesos relacionados con la gestión de la calidad administrativa, y mantener los estándares de calidad de la Educación Superior en beneficio de los grupos de interés y de la sociedad en general. Sostenida por la evaluación del desempeño que de acuerdo con Louffat (2016), “es el proceso especializado de personal que se encarga de medir sistemática y periódicamente los niveles de competencia del trabajador, traducidos en la eficacia y eficiencia de los resultados obtenidos en el cumplimiento de sus funciones”.

En ese sentido, este estudio busca conocer cómo es la gestión de la calidad y la evaluación de la percepción que tiene el personal administrativo de la Facultad de Psicología, con respecto al perfil del cargo que desempeña, si está acorde con su formación académica, los años de servicio, su experiencia laboral y la evaluación de desempeño.

A continuación, presentamos los antecedentes relacionados con el estudio:

Mendoza, (2018), en su estudio Gestión de la calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería El Pelao S.A.C, Piura-Perú, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería “El Pelao” S.A.C – Piura. El tipo de investigación es no experimental, con corte transversal y un diseño descriptivo correlacional, con una población de 70 colaboradores y una muestra de 40 sujetos. Los instrumentos utilizados para la recolección de los datos fue el cuestionario de calidad de servicio, con una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach de 0,834 y el cuestionario de satisfacción de los clientes con un alfa de 0,863. Entre los resultados presentados se aprecia que el 52.50% de los encuestados considera que la gestión de calidad es regular, el 25.0% señala que es buena y un 22.50% indica que el nivel es malo. En relación a esta hipótesis está arrojado un R de Pearson 0.958, con un p valor

de 0.000, que lo llevó a concluir que existe relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería el “El Pelao” S.A.C. – Piura.

Díaz (2017), en su tesis Calidad de la Gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos, Perú, tiene como objetivo conocer el nivel de la calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016. El tipo de investigación fue descriptivo-transversal y el diseño no experimental, su población estuvo conformada por 17 instituciones educativas. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario que se aplicó a los estudiantes, docentes y los directivos de estas instituciones. Los resultados arrojados por el estudio indican que el 41,2% de éstas instituciones el nivel de la calidad de la gestión educativa es regular, que el 76,5% de las instituciones educativas en cuanto a la dirección institucional es regular, el 76,5% sobre el desempeño docente es regular, el 52,9% con relación al trabajo conjunto con la familia y la comunidad es regular, el 47,1% sobre el uso de la información es regular y el 58,8% en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular. La conclusión más relevantes es que el nivel de calidad de la gestión educativa, con relación a la dirección institucional, soporte a los docentes, el trabajo conjunto con la familia y la comunidad, uso de la información e infraestructura y recursos para el aprendizaje, en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales a nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016, el 41,2% es regular, el 29,4% es bueno, el 29,4% malo.

Ferrer, (2016), en su estudio Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. La investigación es de tipo descriptivo- correlacional, con un

enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 121 colaboradores de la Municipalidad. Para la recolección de los datos se utilizó la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios aplicados a los colaboradores. Se utilizó el juicio de los expertos para la validez de los instrumentos, y el alfa de Cronbach para la confiabilidad de los mismos, que salió alta en ambas variables: 0,935 para la variable gestión administrativo y 0,926 para la variable desempeño laboral. Entre los resultados de la investigación se observa que, en cuanto a los niveles de la Gestión administrativa, según los colaboradores que el 88,2%, perciben que el nivel es adecuado, el 9,4% señala que es muy adecuado y el 2,4% es inadecuado. En cuanto a los niveles de comparación del desempeño laboral los colaboradores perciben lo siguiente, que el 74,1% se encuentran en el nivel medio, el 16,4% alcanzaron un nivel alto y el 9,4% se ubicó en el nivel bajo. Se observa buena orientación con respecto al nivel de Organización y Desempeño laboral. La investigación concluye que existe relación directa y significativa entre el Proceso administrativo y el desempeño laboral.

Fernández (2016), en su tesis denominada "Evaluación del desempeño del personal del colegio Hispanoamericano Cobán A.V.", tiene como objetivo realizar la evaluación del desempeño del personal del Colegio Hispanoamericano. La investigación es de tipo descriptiva, la muestra estuvo conformada por 15 personas, 1 de sexo masculino y 14 de sexo femenino, para la recolección de la información se utilizó el cuestionario de Evaluación del Desempeño creado por la autora de la presente investigación, y validado por los expertos, este instrumento estaba dirigido al personal docente, administrativo y operativo con el propósito de demostrar cual es el desempeño de los siguientes aspectos: Planificación y aplicación de conocimientos; Creatividad, iniciativa y formación; Desempeño en el trabajo y Asistencia. La investigación arrojó como resultados que el desempeño de los colaboradores se encuentra en un nivel satisfactorio en las áreas de planificación, asistencia y desempeño en el trabajo, lo que indica que se cumplen con los horarios de trabajo, que planifican sus actividades y la entregan durante la semana en el tiempo correspondiente y que se

desempeñan eficientemente en cada uno de sus puestos, también se encontró que el área de creatividad, iniciativa y formación, su desempeño es insatisfactorio, es decir, no tienen iniciativa, ni creatividad para realizar nuevas actividades en la institución, ni un nivel alto de formación. Con base a los resultados se concluyó que los colaboradores cuentan en general con un desempeño satisfactorio en las áreas de: Planificación y Aplicación de Conocimientos, Asistencia, Desempeño en el trabajo, lo que indica que las actividades se realizan correctamente cumpliendo con las necesidades de la institución. En cuanto a la creatividad, Iniciativa y formación el desempeño es insatisfactorio lo que indica que se debe reforzar a todo el personal en esta área.

Materiales y métodos

En principio el tipo de estudio es ex post facto, porque se realizó la investigación después de haber aplicado la Encuesta de Evaluación al personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá.

Objetivos de la Investigación

- **General:**

- Conocer cómo es la relación de la gestión de la calidad y la evaluación del personal administrativo de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad de Panamá, de los años 2019, 2020 y 2021.

- **Específicos:**

- Identificar el nivel de conocimiento en la gestión de la calidad que tiene el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, en cuanto al perfil del cargo que desempeña.
- Determinar el nivel de conocimiento de la gestión de la calidad, en cuanto al Reglamento de Carrera Administrativa, que tiene el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá.

- Señalar en la gestión de la calidad las fortalezas y debilidades que tiene el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, en la realización de sus funciones.
- Especificar el tiempo de capacitación en la gestión de la calidad y su relación con el cargo que desempeña.
- Analizar la relación que existe entre la gestión de calidad y la evaluación del personal administrativo de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad de Panamá, de los años 2019, 2020 y 2021.

Preguntas de investigación

1. ¿Conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, el perfil del cargo que desempeña?
2. ¿La formación académica del personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, es congruente con el cargo que desempeña?
3. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que percibe el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, en la realización de sus funciones?
4. ¿Conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, el Reglamento de Carrera Administrativa? ¿Cómo percibe su cumplimiento?
5. ¿Las capacitaciones que recibe el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, responden a las necesidades del cargo que desempeña?
6. ¿Conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, los incentivos regulados por el Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo?

Hipótesis de investigación

La gestión de la calidad y la evaluación del personal administrativo de la Licenciatura en Psicología, de la Universidad de Panamá, tiene relación con la gestión de la calidad de la evaluación del personal administrativo de los años 2019. 2020 y 2021.

Variables

- Gestión de la calidad.
- Evaluación del personal.

Tipo de investigación

El tipo de estudio es ex post facto, porque se realizó el estudio después de haber aplicado la Encuesta de Evaluación.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transeccional, descriptivo, se recolecta los datos en un solo momento de la información de la Gestión del personal administrativo en el año 2019, 2020 y 2021.

Población y selección de la muestra

▪ Unidad de Análisis

Nuestra unidad de análisis fue el personal Administrativo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá.

▪ Delimitación de la población

Todo el personal administrativo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá.

▪ Selección de la Muestra

Se encuestó a todo el personal administrativo de la Facultad de Psicología de la Universidad de Panamá, que en su totalidad son 24, entre ellos, 5 hombres y 19 mujeres

Instrumento

La recolección de la información se realizó a través de una Encuesta a los Administrativos, la misma consta de 11 preguntas, (diez preguntas cerradas y una abierta).

Diseño estadístico

Después de haber recogido la información a través de la Encuesta a los Administrativos, la tabulación se realizó en el Excel, con un diseño estadístico de frecuencias y porcentajes, Los datos se presentaron a través de gráficas.

Procedimiento de la investigación

La realización de la investigación se llevó a cabo a través de los siguientes pasos:

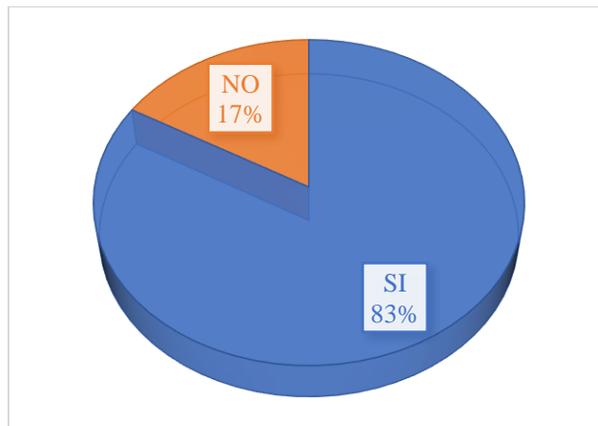
- Elaboración del proyecto de investigación.
- Revisión bibliográfica.
- Elaboración del marco de referencia.
- Aplicación de la Encuesta.
- Tabulación de los resultados y análisis.
- Confección de gráficas.
- Elaboración del Informe Final.

Resultados y Discusión

Como parte del análisis y discusión de los resultados, se ha planteado de forma puntual los siguientes aspectos relevantes:

Figura 1

Conocimiento del perfil del cargo que desempeña.

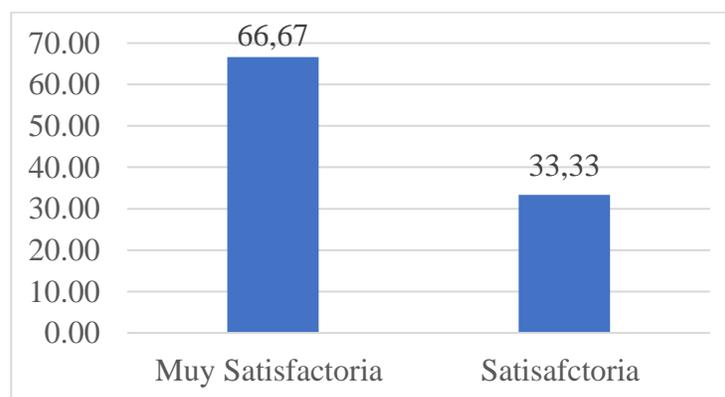


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019.

Con relación a la pregunta ¿conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, el perfil del cargo que desempeña?, se muestra en la figura 1 que el personal indica en un 100%, de manera muy satisfactoria y satisfactoria, que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, y por tanto saben lo que se espera de ellos.

Figura 2

Funciones y Responsabilidades bien definidas, 2020.

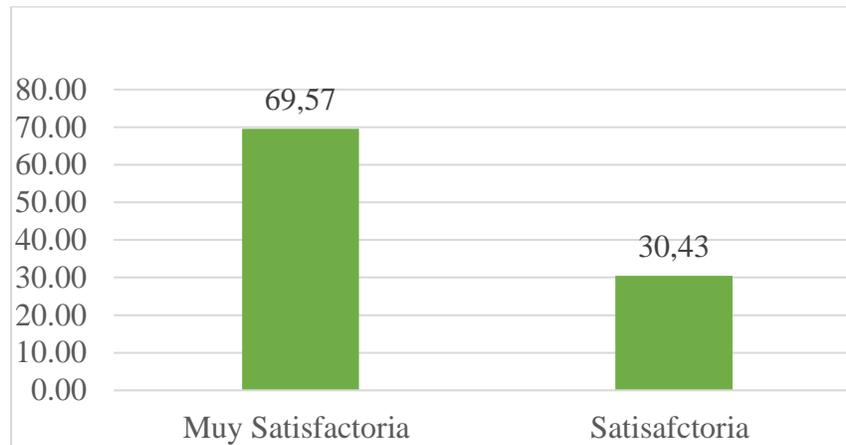


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020

El personal indica en un 66,67%, de manera muy satisfactoria y en un 33,33% satisfactoria, que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, y por tanto saben lo que se espera de ellos.

Figura 3

Funciones y responsabilidades bien definidas, 2021

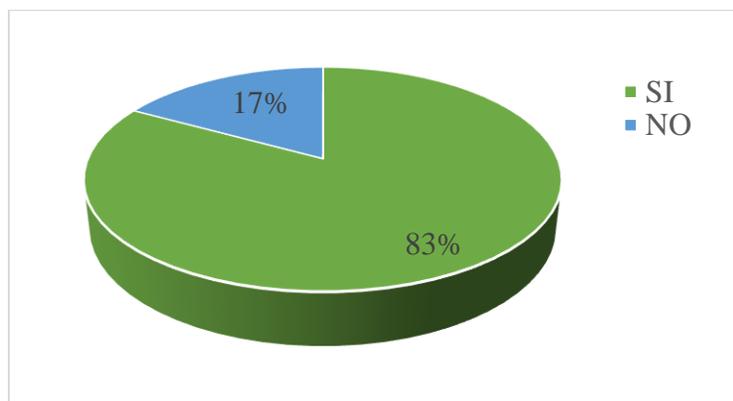


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021.

El personal indica en un 69,57%, de manera muy satisfactoria y en un 30,43% satisfactoria que sus funciones y responsabilidades están bien definidas, y por tanto saben lo que se espera de ellos.

Figura 4

Formación Académica congruente con su función, 2019

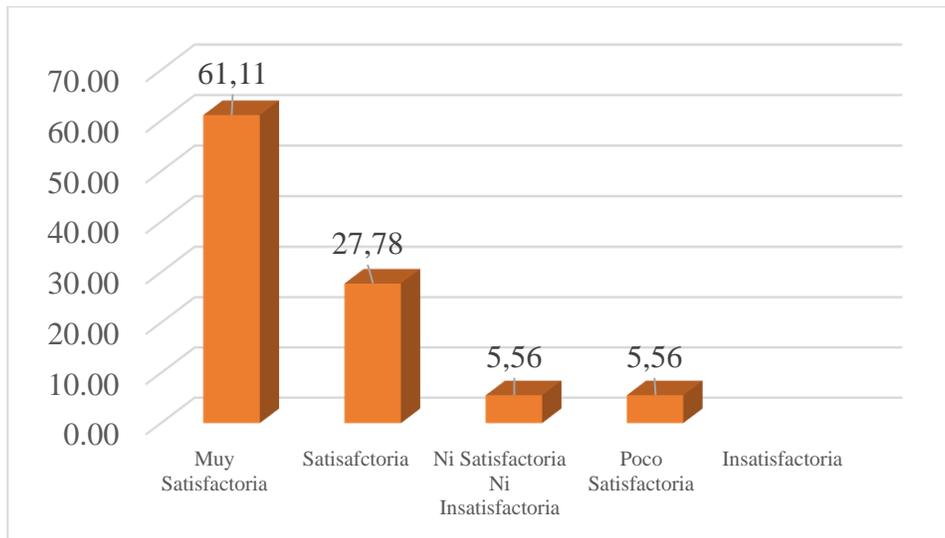


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019

Con relación a la pregunta ¿la formación académica del personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, es congruente con el cargo que desempeña?, se muestra en la figura 4 que el 83% considera que su formación académica si es congruente con su función, es muy satisfactoria la afirmación que indica que su puesto de trabajo guarda relación con la experiencia profesional y su titulación

Figura 5

Relación del puesto de trabajo con la experiencia profesional y titulación, 2020

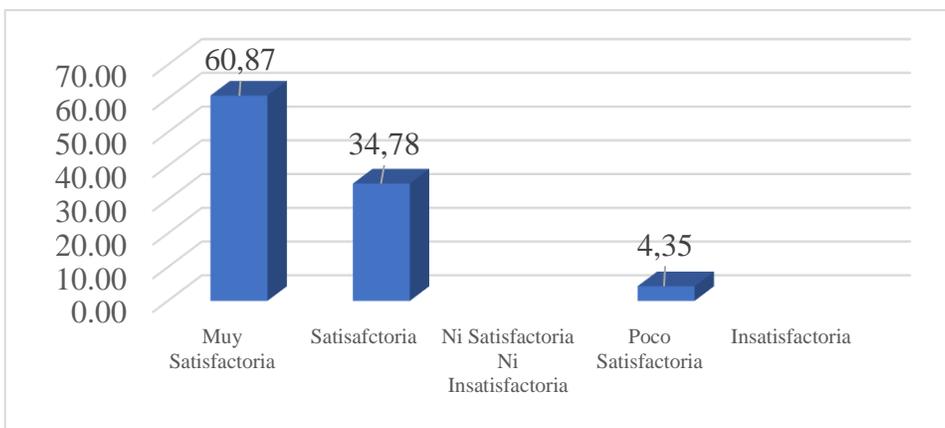


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

El 88,89% considera como muy satisfactoria y satisfactoria la afirmación que indica que su puesto de trabajo guarda relación con la experiencia profesional y su titulación.

Figura 6

Relación del puesto de trabajo con la experiencia profesional y titulación, 2021

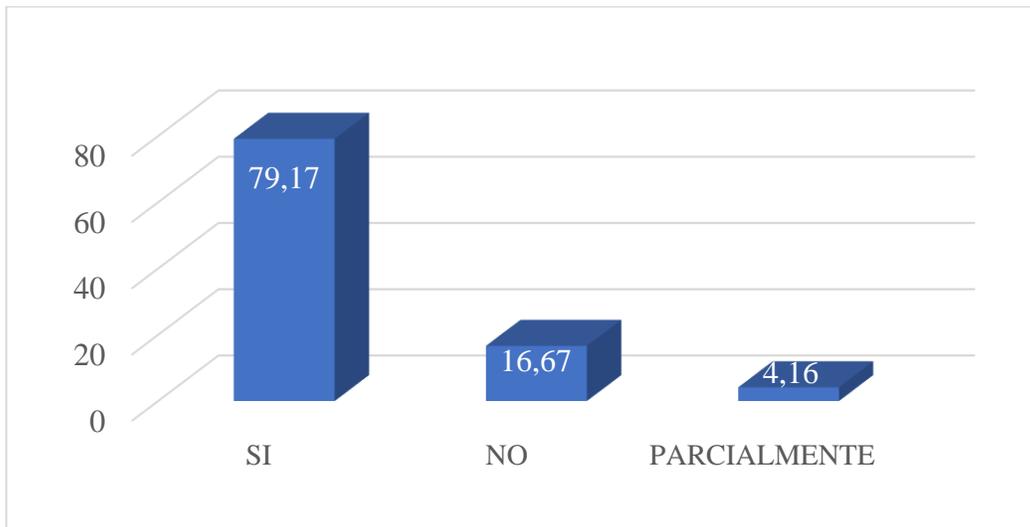


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

El 95,7% considera como muy satisfactoria y satisfactoria la afirmación que indica que su puesto de trabajo guarda relación con la experiencia profesional y su titulación.

Figura 7

Conocimiento del Reglamento de carrera administrativa

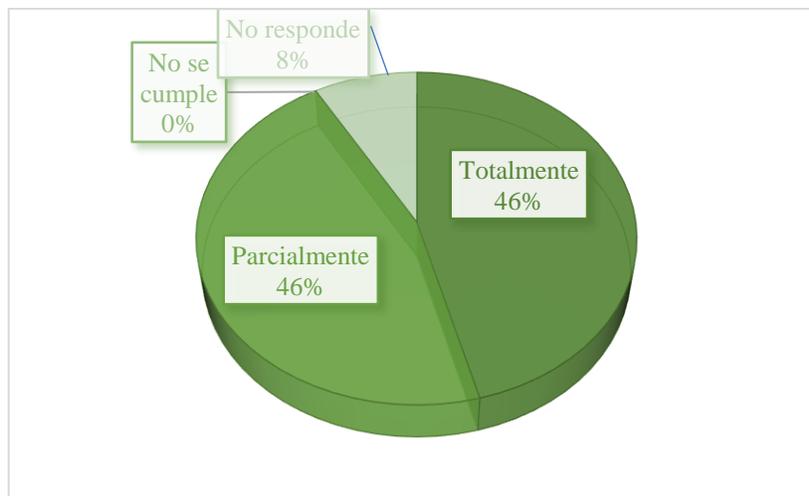


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019

En base a la pregunta ¿conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, el Reglamento de Carrera Administrativa? ¿Cómo percibe su cumplimiento?, en la figura 7 se observa que el 79,17 % tienen conocimiento del Reglamento de Carrera Administrativa, el 16,67% indica que no y un 4,16% contesta que parcialmente.

Figura 8

Percepción del cumplimiento del Reglamento de carrera administrativa

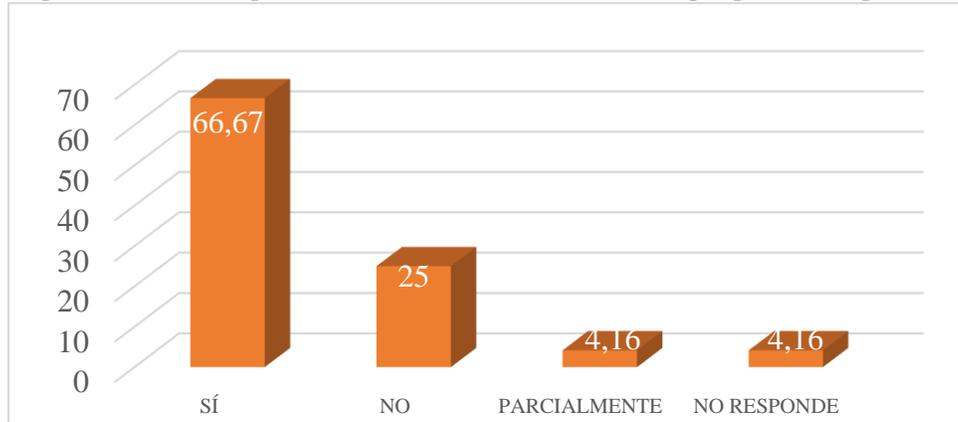


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019.

La figura 8 indica que el personal administrativo percibe el cumplimiento del Reglamento de carrera administrativa totalmente en un 46%, parcialmente en un 46% y un 8% no responde.

Figura 9

Capacitaciones responden a las necesidades del cargo que desempeña, 2019



Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019.

Con relación a la pregunta ¿las capacitaciones que recibe el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, responden a las necesidades del cargo que desempeña?, se muestra en la figura 9 que el 66,67% de los administrativos señalan que las capacitaciones recibidas responden a las necesidades del cargo que desempeñan, el 25% indica que no y el 4,16% afirman que parcialmente y el 4,16% no responden.

Esta pregunta fue valorada en el instrumento digital del 2020 y 2021, en las preguntas 1, 2, 4 y 5 como indica a continuación la Tabla 1.

Tabla 1

Capacitaciones responden a las necesidades del cargo que desempeña, 2020

	Frecuencia	Porcentaje
1 (Insatisfactoria)	0	0
2 (Poco satisfactoria)	1	5,6
3 (Ni satisf. ni insatisf.)	2	11,1
4 (Satisfactoria)	6	33,3
5 (Muy satisfactoria)	9	50,0
TOTAL	18	100,0

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

En cuanto a la formación y capacitación, el personal considera en un porcentaje por arriba del 80% que la misma es la necesario para desempeñar correctamente las funciones en sus puestos de trabajo.

Tabla 2

Los cursos y seminarios del Plan de Capacitaciones son útiles para el desempeño del puesto de trabajo

	Frecuencia.	Porcentaje
1 (Insatisfactoria)	0	0
2 (Poco satisfactoria)	1	5,6
3 (Ni satisf. ni insatisf.)	5	27,8
4 (Satisfactoria)	6	33,3
5 (Muy satisfactoria)	6	33,3
TOTAL	18	100,0

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

El personal indica en un 66,6%, de manera muy satisfactoria y satisfactoria, que los cursos y seminarios contemplados dentro del Plan de Capacitaciones son útiles para el desempeño de sus puestos de trabajo.

Tabla 3

Facilidad o autorización para la formación o capacitación externa a la Institución

	Frecuencia.	Porcentaje
1 (Insatisfactoria)	1	5,6
2 (Poco Satisfactoria)	1	5,6
3 (Ni Satisf. Ni insatisf.)	2	11,1
4 (Satisfactoria)	2	11,1
5 (Muy Satisfactoria)	12	66,7
TOTAL	18	100,0

Nota: Encuesta a los administrativos, 2020.

El personal administrativo percibe que cuando es necesario, se le facilita o autoriza la formación o capacitación externa a la institución, de forma muy satisfactoria y satisfactoria, en un 77,8%.

Tabla 4

Facilidad de la formación o capacitación específica en nueva aplicación informática, procedimientos, otros

	Frecuencia.	Porcentaje
1 (Insatisfactoria)	0	0,0
2 (Poco Satisfactoria)	0	0,0
3 (Ni Satisf. Ni insatisf.)	6	33,3
4 (Satisfactoria)	7	38,9
5 (Muy Satisfactoria)	5	27,8
TOTAL	18	100,0

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

En cuanto a la formación o capacitación específica al establecerse una nueva aplicación informática o un nuevo procedimiento, el personal considera en un porcentaje por arriba del 66%, que la misma es muy satisfactoria y satisfactoria.

Tabla 5

Facilidad de la formación o capacitación específica en nueva aplicación informática, procedimientos, otros

	Frecuencia.	Porcentaje
1 (Insatisfactoria)	0	0,0
2 (Poco Satisfactoria)	0	0,0
3 (Ni Satisf. Ni insatisf.)	6	33,3
4 (Satisfactoria)	7	38,9
5 (Muy Satisfactoria)	5	27,8
TOTAL	18	100,0

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020.

En cuanto a la formación o capacitación específica al establecerse una nueva aplicación informática o un nuevo procedimiento, el personal considera en un porcentaje por arriba del 66%, que la misma es muy satisfactoria y satisfactoria.

Tabla 6

La formación es necesaria para el desempeño de las funciones en los puestos de trabajo

	Frecuencia.	Porcentaje
1 (Insatisfactoria)	0	0,0
2 (Poco Satisfactoria)	1	4,3
3 (Ni Satisf. Ni insatisf.)	3	13,0
4 (Satisfactoria)	7	30,4
5 (Muy Satisfactoria)	12	52,2
TOTAL	23	100,0

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021.

En cuanto a la formación y capacitación, el personal considera en un porcentaje por arriba del 82,6% que la misma es necesaria para desempeñar correctamente las funciones en sus puestos de trabajo

Tabla 7

Los cursos y seminarios del Plan de Capacitaciones son útiles para el desempeño del puesto de trabajo

	Frecuencia.	Porcentaje
1 (Insatisfactoria)	2	8,7
2 (Poco Satisfactoria)	0	0,0
3 (Ni Satisf. Ni insatisf.)	4	17,4
4 (Satisfactoria)	9	39,1
5 (Muy Satisfactoria)	8	34,8
TOTAL	23	100,0

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021.

El personal indica en un 73,9%, de manera muy satisfactoria y satisfactoria, que los cursos y seminarios contemplados dentro del Plan de Capacitaciones son útiles para el desempeño de sus puestos de trabajo.

Tabla 8

Facilidad o autorización para la formación o capacitación externa a la Institución

	Frecuencia.	Porcentaje
1 (Insatisfactoria)	0	0,0
2 (Poco Satisfactoria)	0	0,0
3 (Ni Satisf. Ni insatisf.)	5	21,7
4 (Satisfactoria)	8	34,8
5 (Muy Satisfactoria)	10	43,5
TOTAL	23	100,0

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021.

El personal administrativo percibe que cuando es necesario, se le facilita o autoriza la formación o capacitación externa a la Institución, de forma muy satisfactoria y satisfactoria, en un 78,3%.

Tabla 9

Facilidad de la formación o capacitación específica en nueva aplicación informática, procedimientos, otros

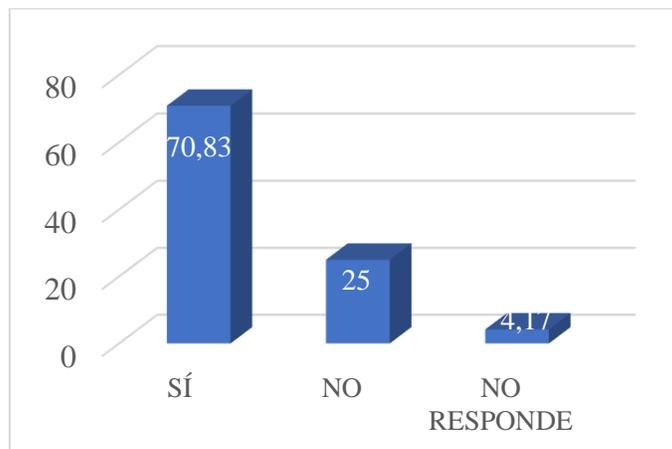
	Frecuencia.	Porcentaje
1 (Insatisfactoria)	0	0,0
2 (Poco Satisfactoria)	1	4,3
3 (Ni Satisf. Ni insatisf.)	7	30,4
4 (Satisfactoria)	8	34,8
5 (Muy Satisfactoria)	7	30,4
TOTAL	23	100,0

Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021.

En cuanto a la formación o capacitación específica al establecerse una nueva aplicación informática o un nuevo procedimiento, el personal considera en un porcentaje por arriba del 65,2%, que la misma es muy satisfactoria y satisfactoria.

Figura 10

Conoce los incentivos regulados por el Reglamento de la carrera administrativa, 2019



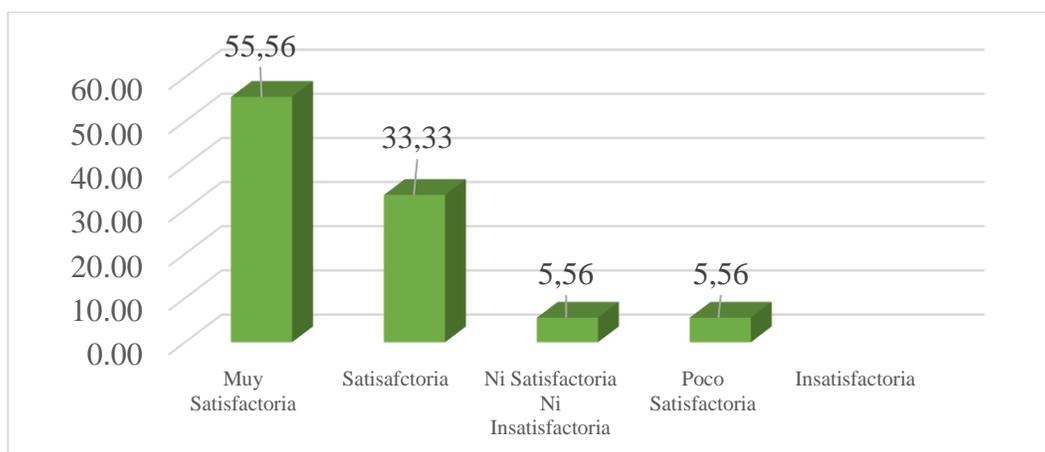
Nota: Encuesta al personal administrativo, 2019.

Con relación a la pregunta ¿conoce el personal administrativo de la Facultad de Psicología, de la Universidad de Panamá, los incentivos regulados por el Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo? la figura 10 señala que el 70,83% del personal administrativo dice conocer los incentivos regulados por el Reglamento de carrera administrativa, el 25% señala que no y el 4,17% no responde.

Para esta pregunta, se vincula con las preguntas 3 y 4 del instrumento digital

Figura 11

Condiciones laborales y el salario son importantes para la motivación del trabajo 2020

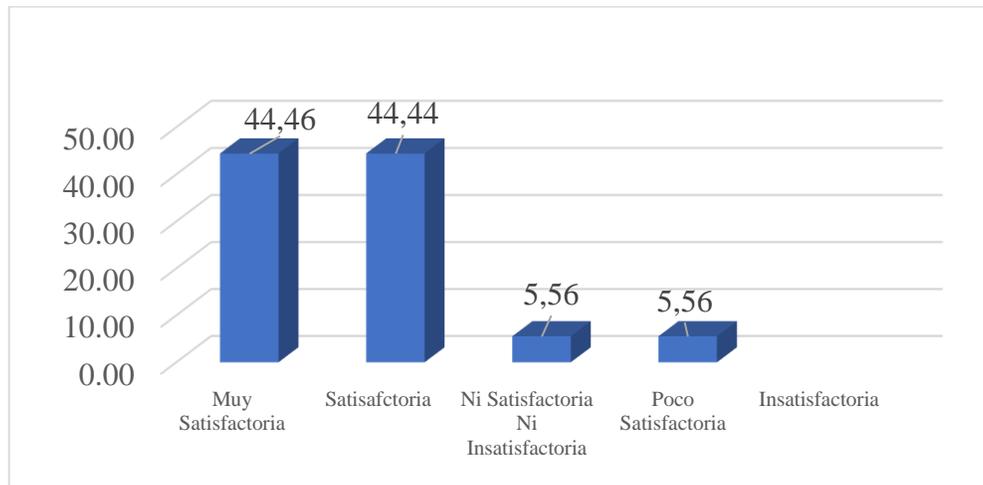


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020

Un 88,9% señala que las condiciones laborales y el salario son importantes para la motivación del trabajo, seleccionando las categorías de muy satisfactoria y satisfactoria.

Figura 12

Condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, otros) 2020

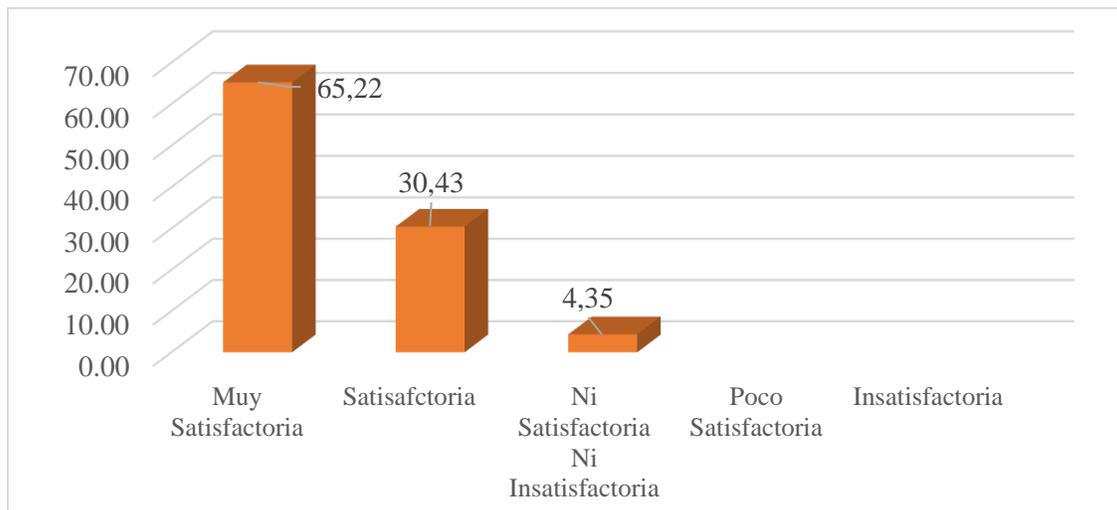


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2020

El personal administrativo considera, que en general, las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, otros) son catalogadas de forma satisfactoria y muy satisfactoria, en un 88,9%.

Figura 13

Condiciones laborales y el salario son importantes para la motivación del trabajo 2021

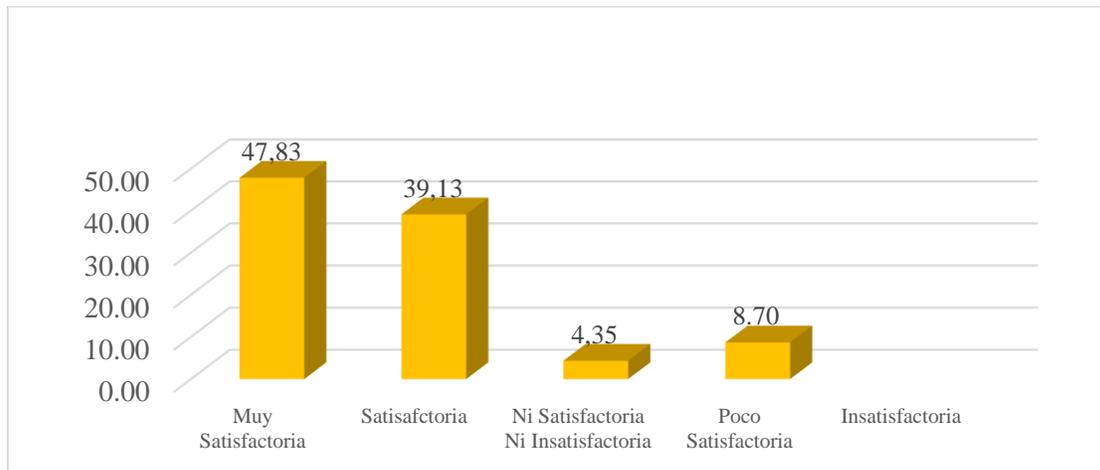


Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021

Un 95,7% señala que las condiciones laborales y el salario son importantes para la motivación del trabajo, seleccionando las categorías de muy satisfactoria y satisfactoria.

Figura 14

Condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, otros) 2021



Nota: Encuesta al personal administrativo, 2021

El personal administrativo considera, que en general, las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones, beneficios sociales, otros) son catalogadas de forma satisfactoria y muy satisfactoria, en un 86,96%.

Discusión

La percepción de la gestión de la calidad del personal administrativo de la Facultad de Psicología comprueba que existe relación con la gestión de la calidad de la evaluación del personal administrativo de los años 2019, 2020 y 2021. Según la Real Academia Española (RAE), se entiende por gestión a “la acción y efecto de administrar, mientras que calidad es definida como “adecuación de un producto o servicio a las características especificadas” y “buena calidad, superioridad o excelencia”.

Hay que resaltar que más de la mitad del personal administrativo, conoce el perfil del cargo que desempeña y percibe que la formación y capacitación académica que recibe es congruente al mismo. Vale la pena señalar que el personal administrativo, es clave en el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Psicología, por lo tanto, se contempla su formación

a través del Subsistema de Capacitación y desarrollo, con la finalidad de incrementar las competencias requeridas.

Un elemento central, es que la Facultad está reacreditada a nivel nacional y acreditada a nivel internacional, por consiguiente, se busca garantizar la calidad de su oferta académica e impulsar una cultura encaminada al mejoramiento continuo de su personal administrativo y de todos los procesos relacionados con la gestión de calidad administrativa. Es decir, el personal administrativo cuenta con infraestructuras, recursos, equipos informáticos y condiciones laborales adecuadas para la realización de su trabajo, una buena apreciación con relación al ambiente de trabajo y la interacción con sus compañeros en el desempeño de sus funciones. Sin embargo, solo la mitad del personal administrativo, considera que la conexión de internet funciona de forma adecuada para el desarrollo de sus funciones.

De los resultados obtenidos en el estudio surgen algunas recomendaciones: que las capacitaciones del personal administrativo sigan respondiendo a las necesidades del cargo que desempeña, al conocimiento de los incentivos, políticas y beneficios regulados en el Reglamento de Carrera del Servidor Público Administrativo de la Universidad de Panamá. Con la finalidad de garantizar la calidad hacia las partes interesadas, llámese docentes, estudiantes, administrativos, graduados y sociedad en general.

Conclusiones

A partir de los hallazgos encontrados posterior a la aplicación de las encuestas de satisfacción al personal administrativo de la Facultad, se pudieron obtener las siguientes conclusiones:

Que el personal administrativo de la Facultad de Psicología tiene conocimiento del perfil del cargo que desempeña, señalando que sus funciones y responsabilidades están bien definidas y saben que se espera de ellos. En un 100% entre muy satisfactorio y satisfactorio.

El personal administrativo percibe que el cargo que desempeña, es congruente con su formación académica para el 2019 en un 83%, en el 2020 en un 88,89% y para el 2021 en un 95,65%. Indicando que su puesto de trabajo guarda relación con su experiencia profesional y su titulación. En el 2019, el 66,67% del personal administrativo señala que las capacitaciones recibidas responden a las necesidades del cargo que desempeñan. El 80% del personal administrativo para el 2020, indica que la formación y capacitación son necesarias para el buen funcionamiento en el puesto que desempeña. Perciben como muy satisfactoria y satisfactoria, que se le facilite o autorice la formación o capacitación externa a la institución. De igual manera, las capacitaciones son percibidas por el personal administrativo para el 2021, como muy satisfactoria y satisfactoria con un porcentaje arriba del 66%.

Para el 2019, el 70,83% del personal administrativo dice conocer los incentivos regulados por el Reglamento de Carrera Administrativa. Para el 2020, el 88,9% del personal administrativo y el 95,7% en el 2021, señala que las condiciones laborales (salarios, horarios, vacaciones y beneficio sociales) son muy importantes para la motivación en el trabajo, seleccionado las categorías de muy satisfactoria y satisfactoria.

Referencias bibliográficas

Libros

Alles, M. A. (2019). Formación, capacitación, desarrollo: diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040. Volumen I. Ediciones Granica.

Barriga, G y otros. (2018). *Gestión de operaciones y calidad*. Pearson Educación.

Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos*. UF0345. Tutor

Formación

- Jabaloyes, J. y otros (2020) *Introducción a la gestión de la calidad*. Universidad Politécnica de Valencia.
- Louffat, E. (2019). *Administrando la carrera del personal*. Pearson Educación.
- Louffat, E. (2017). *Capacitando al personal*. Pearson Educación.
- Louffat, E. (2016). *Evaluando el desempeño del personal*. Pearson Educación.
- Padilla, P. (2016). *Gestión del empleo público: la evaluación del desempeño en la mejora de la eficiencia administrativa*. J:M: Bosch Editor.
- Pérez, R. y otros (2016). *Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación*. Narcea Ediciones.
- Prieto, J. y otro (2018). *Administración, teoría, autores, fases y reflexiones*. Editorial de la U. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23ª ed. <https://dle.rae.es>. 2022.
- Sánchez Azor, S. (2015) *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. Editorial E- learning.

Tesis

- Castillejo, R. (2017). Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz-2016. Tesis para optar el Grado de Maestro, Universidad César Vallejo., Perú.
- Fernández, S. (2016). "Evaluación del desempeño del personal del colegio Hispanoamericano Cobán A.V". Tesis, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Guatemala.
- Ferrer, M. (2016). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016. Tesis. Universidad César Vallejo., Escuela de Postgrado.
- Mendoza, E. (2018). Gestión de la calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería El Pelao S.A.C, Piura. Universidad Autónoma de Perú, Facultad de Ciencia de Gestión de Carrera Profesional de Administración de Empresas., Perú.
- Vásquez, S. D. (2017). Calidad de la Gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos. Tesis, Perú.