



Gestión administrativa para la calidad del servicio en la escuela Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional, Chachapoyas

Administrative management for the quality of service in the Zootecnista Engineering School, National University, Chachapoyas

Gestão administrativa para a qualidade do serviço na escola de Engenharia Zootecnista, Universidade Nacional, Chachapoyas

Milton Jailer Trigo Yalta

mtrigosoya2787@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-4719-5581>

Universidad César Vallejo, Chiclayo-Perú

Recibido: 4 de enero 2022 / Arbitrado y aprobado: 28 de enero 2022 / Publicado: 14 de marzo 2022

RESUMEN

La calidad de servicio es una exigencia de la sociedad actual; que es, además, un factor de cambio, de flexibilidad y de personalización que supone un compromiso e involucra muchos agentes. También resulta ser un medio de supervivencia que proyecta una cultura de la calidad, sin embargo, en la Universidad Nacional de Chachapoyas, desde esa perspectiva, se pretende promocionar a partir de la infraestructura, el número de laboratorios, convenios, entre otros aspectos parciales que no tienen sentido en sí mismos, sino que son medios para promover lo esencial, es decir la calidad de servicio al usuario, de lo expuesto. Razón por la cual, este estudio tuvo como propósito identificar la situación actual en la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la Universidad Nacional, Chachapoyas (UNTRM). El tipo de investigación fue básica con un enfoque de carácter cuantitativo y un diseño transversal no experimental; asimismo se usó una muestra de 81 entre estudiantes y colaboradores con un muestreo probabilístico. Para la cual se aplica la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario que fueron los mecanismos de medición aplicados en el presente trabajo. Se obtuvo como resultado que el análisis del control y la calidad del servicio nos muestran, el valor alcanzado de 0.681 y un valor de sigma de 0.000, las cuales requieren no solo de control, sino de profesionalismo y supervisión constante. Por lo tanto, se concluye existe la premura de implementar un modelo de gestión, que ayude a mejorar la calidad de servicio al usuario.

Palabras clave: Gestión, Calidad, Satisfacción, Equipamiento, Control

ABSTRACT

The quality of service is a requirement of today's society; it is also a factor of change, flexibility and personalization which implies a commitment and involves many agents. It is also a means of survival that projects a culture of quality, however, in the National University of Chachapoyas, from that perspective, it is intended to promote from the infrastructure, the number of laboratories, agreements, among other partial aspects that do not make sense in themselves, but are means to promote the essential, i.e. the quality of service to the user, of the exposed. For this reason, the purpose of this study was to identify the current situation of the quality of service in the Professional School of Zootecnical Engineering at the National University, Chachapoyas (UNTRM). The type of research was basic with a quantitative approach and a transversal non-experimental design; a sample of 81 students and collaborators was used with a probabilistic sampling. For which the survey technique and the questionnaire instrument were applied, which were the measurement mechanisms applied in this work. It was obtained as a result that the analysis of the control and the quality of the service shows us, the value reached of 0.681 and a sigma value of 0.000, which require not only control, but also professionalism and constant supervision. Therefore, it is concluded that there is an urgent need to implement a management model that helps to improve the quality of service to the user.

Key words: Management, Quality, Satisfaction, Equipment, Control

RESUMO

A qualidade do serviço é uma exigência da sociedade atual; é também um fator de mudança, flexibilidade e personalização que implica um compromisso e envolve muitos agentes. É também um meio de sobrevivência que projecta uma cultura de qualidade, contudo, na Universidade Nacional de Chachapoyas, nessa perspectiva, pretende-se promover a partir da infra-estrutura, o número de laboratórios, acordos, entre outros aspectos parciais que não fazem sentido em si mesmos, mas são meios de promover o essencial, ou seja, a qualidade do serviço ao utilizador, do exposto. Por esta razão, o objectivo deste estudo era identificar a situação actual da qualidade do serviço na Escola Profissional de Engenharia Zootécnica da Universidade Nacional, Chachapoyas (UNTRM). O tipo de investigação foi básico com uma abordagem quantitativa e um desenho transversal não experimental; foi utilizada uma amostra de 81 estudantes e colaboradores com uma amostragem probabilística. Para o qual foram aplicadas a técnica de inquérito e o instrumento do questionário, que foram os mecanismos de medição aplicados neste trabalho. Foi obtido como resultado que a análise do controlo e da qualidade do serviço nos mostra, o valor alcançado de 0,681 e um valor sigma de 0,000, o que requer não só controlo, mas também profissionalismo e supervisão constante. Por conseguinte, conclui-se que existe uma necessidade urgente de implementar um modelo de gestão que ajude a melhorar a qualidade do serviço ao utilizador.

Palavras-chave: Gestão, Qualidade, Satisfação, Equipamento, Controle

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha visto que las oportunidades de ingreso a las universidades se ha incrementado por medio de estudiantes y administrativos; así como, por medio de los padres, surgiendo la necesidad de conseguir fidelización en los usuarios y proporcionarles mejor calidad de servicio, mejores trato en la atención maximizando el nivel de competitividad entre instituciones educativas. Por ello, es fundamental que estas realicen una buena gestión administrativa, brindando un servicio de calidad, desde una perspectiva sistémica y generar la satisfacción de los usuarios mediante la calidad del servicio. Actualmente, la gestión administrativa está enfocada en el desarrollo eficiente que requiere el proceso de atención con el fin de conseguir satisfacción de los clientes interesados (González, 2020).

En los últimos años en el Perú, se han realizado estrategias las cuales garanticen la calidad del servicio universitario y acrediten condiciones básicas de calidad, en la cual la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM) promueve y reglamenta la aplicación de procesos de calidad con el objetivo de lograr de una manera eficaz las objetivos y estrategias propuestas en base a la excelencia y la calidad académica de manera constante. Por ello, es importante tener consideración las políticas académicas que tiene la universidad, las cuales las requieren de revisiones y evaluaciones permanentes, estas permiten supervisar todas las facultades y escuelas profesionales, los cuales realicen el cumplimiento de los propósitos de acreditación de calidad, mejora y certificación (Adriazola, et al., 2020).

En cuanto a la justificación la investigación señaló que los estudiantes, colaboradores y padres de familia no se encuentran satisfechos en referencia las infraestructuras que tiene la universidad, además, la universidad no incorpora reglamentos internos los cuales estén enfocados en los administrativos y docentes, tampoco cuenta con un control eficiente acerca de acciones que se realizan en la institución. Por lo expuesto, este estudio tuvo como propósito identificar la situación actual en la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la Universidad Nacional, Chachapoyas (UNTRM).

MÉTODO

La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental y corte transversal. La investigación se encuentra inmersa dentro de la base del paradigma positivista y una complementariedad metodológica, es decir, con un enfoque una cuantitativa. Cuantitativa porque se ha encargado de relacionar o asociar las variables cuantificadas. La población de la investigación estuvo constituida por 236 colaboradores de la facultad de

Zootecnia de la universidad Rodríguez de Mendoza. La muestra estuvo constituida por 81 miembros con un muestreo aleatorio simple. Para la obtención de información el estudio empleó la técnica de la encuesta, conjuntamente como instrumento el cuestionario, con 8 dimensiones, los cuales se aplicó a la muestra de la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para el análisis e interpretación de datos se ha tenido en cuenta la descripción de las características y elementos de las dimensiones e indicadores planteados que se ha encontrado en el trabajo de campo con el propósito de analizar y evaluar cada una de las variables.

Tabla 1. Correlación entre gestión administrativa y calidad del servicio.

	Correlación	Calidad del servicio
Gestión administrativa	R	0.688
	Sig	0.000
	N	81

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Según la Tabla 1 los resultados arrojaron que el valor de correlación entre los elementos de estudio fue de 0.688, en donde la relación fue directamente proporcional ya que se contó con el valor positivo entre ambos elementos, incidiendo en un valor de sigma de 0.000, y por ser inferior a 0.050 se manifiesta la existencia de la hipótesis alternativa.

Tabla 2. Correlación entre planificación y calidad del servicio.

	Correlación	Calidad del servicio
Planificación	R	0.612
	Sig	0.000
	N	81

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Así se tiene la Tabla 2 los resultados señalaron que el valor de correlación que se alcanzó entre los elementos de estudio fue de 0.612, en donde se mantuvo un tipo de relación directamente proporcional debido a que se contó con el valor positivo entre ambos elementos, incurriendo en un valor de sigma de 0.000, el cual al haber sido inferior a 0.050 fue que se expuso la existencia de la hipótesis alternativa.

Tabla 3. Correlación entre organización y calidad del servicio.

	Correlación	Calidad del servicio
Organización	R	0.668
	Sig	0.000
	N	81

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Según la Tabla 3 los resultados manifestaron que la correlación entre los elementos de estudio fue de 0.688, ya que se conservó un tipo de relación directamente proporcional ya que el valor positivo entre ambos elementos, incurriendo en un valor de sigma de 0.000, y por ser inferior a 0.050 se menciona la existencia de la hipótesis alternativa.

Tabla 4. Correlación entre dirección y calidad del servicio.

	Correlación	Calidad del servicio
Control	R	0.175
	Sig	0.019
	N	81

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

La Tabla 4 los resultados reflejaron que el valor de correlación entre los elementos de investigación fue de 0.175, en el cual se mantuvo una relación directamente proporcional ya que se contó con un valor positivo entre ambos elementos, por ello, el valor de sigma de 0.019, y por ser inferior a 0.050 se aceptó la hipótesis alternativa.

Tabla 5. Correlación entre control y calidad del servicio.

	Correlación	Calidad del servicio
Control	R	0.681
	Sig	0.000
	N	81

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Según la Tabla 5 los resultados arrojaron que el valor de correlación entre los elementos de estudio es de 0.681, por ello, mantuvo la relación directamente proporcional ya que se contó con el valor positivo entre ambos elementos, incidiendo en un valor de sigma de 0.000, y por ser inferior a 0.050 se aceptó la hipótesis alternativa.

Discusión

Teniendo en cuenta los resultados en referencia a relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Escuela de Ingeniería Zootecnista, ha presentado un valor de 0.688, por ello, se estableció un valor de sigma de 0.000, lo que manifestó la confirmación de la relación significativa; es decir a una mejor gestión administrativa, mejor será la calidad de servicio. Ello, se fundamenta con lo de Cárdenas et al. (2016), donde evidencia que el desarrollo educativo de una entidad no solo consiste en la calidad de la enseñanza, sino también se basa en con la concepción y planificación de los servicios que son brindados por esta, en donde la planificación corresponderá de ser consecuencia del conocimiento pleno del capital humano, los cuales es necesario que cuenten con una línea de procesos que elimine la repetición de funciones, sino que conlleve a que las discrepancias entre las diferentes área sean culminadas, beneficiando de esta forma a la calidad del servicio final.

Por ello, Saavedra (2019), en el trabajo de investigación concluye que, en la mayoría de las instituciones públicas, por la carencia de inversión por parte del estado, estas presentan severos problemas en la distribución de funciones dentro del ámbito organizacional. Asimismo, Tipián (2017), en su estudio demuestra que la organización y la calidad del servicio ha contado con relación significativa, ya que el establecimiento público se ha basado en problemas que han estado relacionados con un control interno que no ha sido eficiente, ocasionando que el control de las acciones del capital humano no pueda validarse en todos los niveles de la institución.

Así mismo, la relación entre el control y la calidad de servicio ha determinado que el valor de correlación fue de 0.681, además, el valor de sigma de 0.000, exponiendo la aceptación de la hipótesis alternativa, mediante ello se pudo generar la predeterminación de las actividades de control y la implementación de estrategias relacionadas, con el objetivo de mejorar la comunicación entre las áreas corporativas. Esto se fundamenta con la teoría de las transacciones y costos en manifiesta que el capital humano es considerado como agentes de cambio de transmiten acciones y energías mediante la contratación permanente y temporal de personal (De La Cruz, W., 2016).

Por otro lado, Palma y Libien (2020) a través de su investigación referente al sistema de gestión de calidad en un centro de educación superior; consideró que es importante contar con un sistema de gestión de calidad ya que permite simplificar los procesos e incrementar la calidad del servicio; siempre enfocando en la mejora y actualización continua de estas herramientas administrativas.

CONCLUSIÓN

Mediante los resultados se identificó la semejanza directamente proporcional entre la calidad del servicio y la gestión administrativa, resulta de un nivel de equipamiento (recursos) y satisfacción educativa de las cuales son necesarias a mejoras en referencia al servicio que ofrece.

Por otro lado, permitió aceptar la hipótesis alternativa, en la cual se pudo señalar que, mediante un mayoritario nivel de memoria institucional, este debe basarse en conformación de un plan operativo en cual garantice el cumplimiento del reglamento interno y la institucionalidad.

REFERENCIAS

- Adriazola, A. M., Jara, D. M., Lara, I. M., Matos, J. L., y Reyes, P. L. (27 de noviembre de 2020). Sistema de gestión de calidad en una universidad pública peruana: análisis de los procesos principales y gestión de riesgos. (F. d. Educación, Ed.) *Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*, XXVI (2)
- Cárdenas, C., Farías, G. M., y Méndez, G. (6 de junio de 2016). ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa?: Un estudio de caso en educación superior. (R. I. (RINACE), Ed.) *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, XV (1), 19-35. doi:10.15366/reice2017.15.1.002
- De La Cruz, W. (2016). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes. Tesis de Doctorado. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Junín, Perú. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4124>
- González, S. S. (Julio de 2020). Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Empresarial. (R. C. Cienfuegos, Ed.) *Revista Universidad y Sociedad*, XII(IV), 33-34. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de https://www.youtube.com/watch?v=qlaDy_7_PIE&list=RDcx5qVmtfayA&index=8
- Palma, R., y Libien, Z. (mayo de 2020). Sistema de Gestión de la calidad en la Universidad Pública, factor que asegura la calidad educativa. (Dialnet, Ed.) *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional* (6), 7. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810193>
- Saavedra, J. J. (2019). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. Tesis de Maestría. Universidad Peruana de las Américas, Lima. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tipián, S. M. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- UNTRM. (s.f.). Dirección General de Calidad Académica y Acreditación. Recuperado el 17 de Julio de 2021, de www.untrm.edu.pe/https://www.untrm.edu.pe/es/dgcaya.html
- UNTRM. (s/f). Presentación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de www.untrm.edu.pe/https://www.untrm.edu.pe/es/la-universidad/presentacion.ht