

Gestión institucional y calidad de servicios de la Universidad Nacional de Ucayali y la percepción de los estudiantes indígenas y extranjero, Perú, 2017

Institutional management and quality of services of the National University of Ucayali and the perception of indigenous and foreign students, Perú, 2017

Pedro Julián, Ormeño Carmona¹

¹Facultad de Ciencias Economicas, Administrativas y Contables - UNU

Resumen

La presente investigación tuvo como problema principal saber cuál es la relación entre la Gestión Institucional, Calidad de Servicio y la Percepción de los estudiantes Indígenas y Extranjero de la Universidad Nacional de Ucayali, Perú, 2017. El objetivo fue establecer la relación entre la Gestión Institucional, Calidad de Servicio y Satisfacción de Estándares de Calidad de Servicio de la Universidad Nacional de Ucayali de los estudiantes indígenas y extranjeros de la Universidad Nacional de Ucayali. La hipótesis demostrada en el estudio fue que existe una relación directa entre la Gestión Institucional, Calidad de Servicio y Satisfacción de Estándares de Calidad de Servicio de la Universidad Nacional de Ucayali en la percepción de los estudiantes indígenas y extranjeros, Universidad Nacional de Ucayali, Perú, 2017. La investigación fue no experimental en su diseño de transversal correlacional; la población maestra fue de 40 estudiantes indígenas y extranjeros de la Universidad Nacional de Ucayali, y el instrumento empleado fue una guía de análisis documental y cuestionario, con base en el Modelo de calidad del Consejo Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Universitaria. La principal conclusión fue que existe una relación directa entre la Gestión Institucional, Calidad de Servicio y Satisfacción de Estándares de Calidad de Servicio de la Universidad Nacional de Ucayali en la percepción de los estudiantes indígenas y extranjeros, Universidad Nacional de Ucayali, Perú, 2017.

Palabras claves: Gestión institucional; calidad de servicio.

Abstract

The main problem of the present investigation was knowing the relationship between Institutional Management, Quality of Service and Perception of Indigenous and Foreign students of the National University of Ucayali, Peru, 2017. The objective was to establish the relationship between Institutional Management, Quality of Service and Satisfaction of Standards of Quality of Service of the National University of Ucayali of the indigenous and foreign students of the National University of Ucayali. The hypothesis demonstrated in the study was that there is a direct relationship between the Institutional Management, Quality of Service and Satisfaction of Service Quality Standards of the National University of Ucayali in the perception of indigenous and foreign students, National University of Ucayali, Peru, 2017. The research was non-experimental in its correlational cross-sectional design; the master population was 40 indigenous and foreign students from the National University of Ucayali, and the instrument used was a document analysis and questionnaire guide, based on the Quality Model of the National Council for the Evaluation, Accreditation and Certification of University Education. The main conclusion was that there is a direct relationship between the Institutional Management, Quality of Service and Satisfaction of Service Quality Standards of the National University of Ucayali in the perception of indigenous and foreign students, National University of Ucayali, Peru, 2017.



Key words: Institutional management; quality of service.

Introducción

El planeamiento es una herramienta importante para la marcha adecuada de las Carreras Profesionales de nuestro País, pues en ella se cifran sus intenciones formativas presentes y futuras.

Sin embargo, el desarrollo de una cultura del planeamiento se ve obstaculizado, por una parte, debido a la carencia de preparación adecuada de los directivos y muchos docentes de las instituciones formativas en cuanto a la planeación y su carácter estratégico, por lo tanto tienen un conocimiento limitado de los beneficios de una planificación correcta (Quiñónez, 2009).

El planeamiento es una herramienta importante para la marcha adecuada de las instituciones educativas, pues en ella se cifran sus intenciones formativas presentes y futuras.

Sin embargo, el desarrollo de una cultura del planeamiento se ve obstaculizado, por una parte, debido a la carencia de preparación adecuada de los directivos y muchos docentes de las instituciones formativas en cuanto a la planeación y su carácter estratégico, por lo tanto tienen un conocimiento limitado de los beneficios de una planificación correcta (Quiñónez, 2009).

La Gestión de la Carrera es el proceso orientado a evaluar la eficacia de la Gestión Institucional y Administrativa, incluyendo mecanismos para medir el grado de coherencia y cumplimiento de su misión y objetivos, así como el desarrollo de aquellos que promuevan la mejora continua.

La Gestión de la Carrera poseen fundamentación científica en la teoría de la gestión de la calidad total, cuya importancia surge, fundamentalmente, por ser un concepto bisagra, articulador entre la eficacia de la Gestión Institucional y Administrativa, incluyendo mecanismos para medir el grado de cumplimiento de objetivos trazados. Las dimensiones de la variable son: Gestión Institucional y Calidad de Servicio.

Acerca de la variable Gestión Institucional y Calidad de Servicio, esta se fundamenta en la teoría de Frederick Taylor, que afirma que la administración debe ser estudiada y vivida como ciencia y constituye una combinación global resumida en 1) ciencia en vez de empirismo, 2) armonía en vez de discordia, 3) cooperación, no individualismo, 4) rendimiento máximo en vez de producción reducida, y 5) Desarrollo de cada hombre para alcanzar mayor eficiencia y prosperidad. Las dimensiones de esta



variable son: Planificación estratégica; Organización, dirección y control.

Asimismo, el objetivo general de esta investigación fue establecer la relación entre la Gestión Institucional, Calidad de Servicio

Metodología

El trabajo de investigación se realizó en la Universidad Nacional de Ucayali, para esto se utilizó el método descriptivo, durante todo el desarrollo de la investigación; toda vez que el proyecto fue objetivo y se orientó a responder cómo es una determinada parte de la realidad del objeto de estudio, y permitió analizar los datos estadísticos, logrando permitir reunir, de manera sistemática, datos sobre el tema de estudio, a través del contacto directo e indirecto con los docentes que formaron parte de la población maestra. La población muestral estuvo constituida por estudiantes indígenas y extranjero de la Universidad nacional de Ucayali- sede Aguaytia (40). Para el trabajo de investigación fue necesaria la utilización del siguiente instrumento: guía de análisis documental, cuestionario.

Resultados y discusión

La figura muestran la Percepción de los estudiantes Indígenas y Extranjeros sobre la Gestión Institucional (25) que equivale al 62,5% del total que indican estar satisfechos, en la Calidad de Servicio (25) el 100% indican estar satisfechos.

y Satisfacción de Estándares de Calidad de Servicio de la Universidad Nacional de Ucayali de los estudiantes indígenas y extranjeros de la Universidad Nacional de Ucayali, Perú, 2017

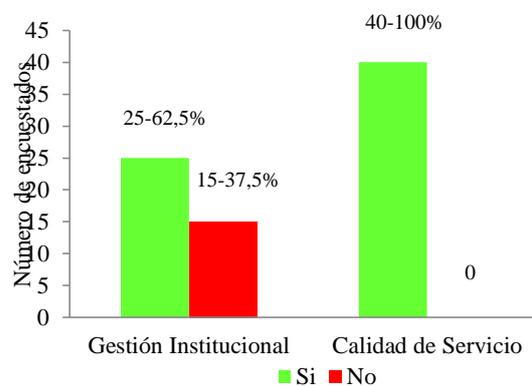


Figura 1: Percepción de los estudiantes indígenas y extranjero sobre la gestión institucional y calidad de servicios de la Universidad Nacional de Ucayali

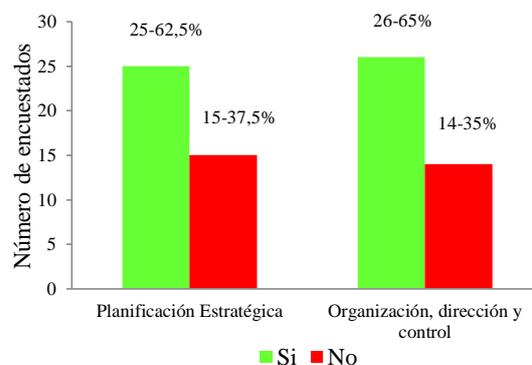


Figura 2: Percepción de los estudiantes indígenas y extranjero sobre la gestión institucional (planificación – organización, dirección y control) de la Universidad Nacional de Ucayali

La figura 2 muestra la Percepción de los estudiantes Indígenas y Extranjeros sobre la Gestión Institucional (Planificación Estratégica – Organización, dirección y control), Planificación Estratégica (25) que equivale al 62,5% del total que indican estar satisfechos, en Organización, dirección y control (26) que equivale al 65% del total que indican estar satisfechos.



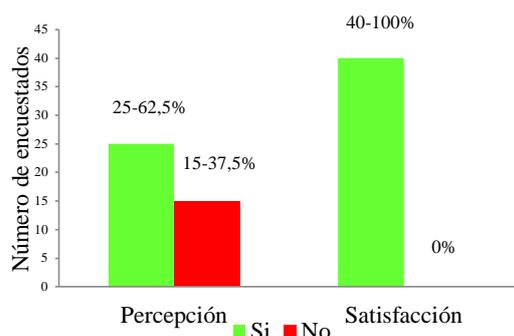


Figura 3: percepción y satisfacción de los estudiantes indígenas y extranjero sobre la gestión institucional de la Universidad Nacional de Ucayali.

La figura 3 muestra la percepción de los Ítems de la Gestión Institucional de los estudiantes indígenas y extranjeros, siete (7) ítems satisfechos en la dimensión Gestión Institucional que equivale al 100% del total, el 62,5% de estudiantes indígenas y extranjeros perciben la satisfacción de los mencionados ítems de la Gestión Institucional.

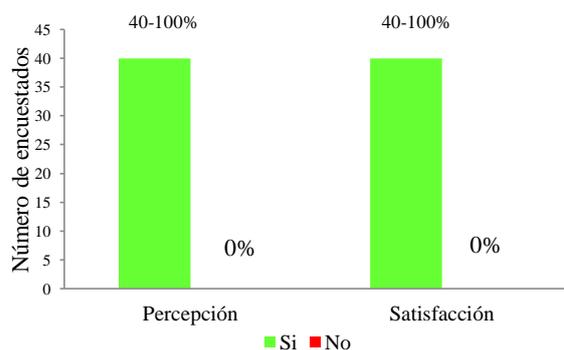
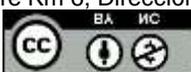


Figura 4: percepción y satisfacción de los estudiantes indígenas y extranjero sobre la calidad de servicios de la Universidad Nacional de Ucayali

La figura 4 muestra la percepción de los Ítems de la Calidad de Servicio de los estudiantes indígenas y extranjeros, cinco (5) ítems satisfechos en la dimensión Calidad de Servicio que equivale al 100% del total, el 100% de estudiantes indígenas y extranjeros perciben la satisfacción de los mencionados ítems de la Calidad de Servicio.

Partiendo del problema planteado en esta investigación, cuál es la relación entre Gestión y Satisfacción de Estándares de Calidad de la Gestión Institucional y Calidad de Servicio de los estudiantes indígenas y extranjeros de la Universidad Nacional de Ucayali- sede Aguaytia, se ha podido comprobar que la estrategia mencionada tiene una relación directa para la consecución de los objetivos propuestos. La Dimensión Gestión Institucional, y mediante la aplicación de una ficha de análisis documental se comprueba que de siete (7) Ítems de la Dimensión mencionada, se logran cumplir en promedio los siete de ellos, mientras que de los 40 estudiantes encuestados el 100% de ellos perciben lograr la satisfacción de los siete (7) Ítems mencionados.

La realización de funciones que logren la Satisfacción de Ítems, además implica que el estudiante conozca aplicaciones técnicas de productividad, lo cual postula el fayolismo; esta situación permite el flujo natural de las interacciones productivas.



Entonces se hace evidente el postulado de Deming, quien asevera que la calidad es dinámica y se mejora continuamente, pues también la dinámica social impone patrones de calidad nuevos de manera periódica.

De esta manera es que, considerando los objetivos propuestos y las hipótesis formuladas en esta investigación, se ha logrado establecer la relación entre la Gestión y Satisfacción de Estándares de Calidad de la Gestión Institucional y Calidad de Servicio de los estudiantes indígenas y extranjeros de la Universidad Nacional de Ucayali- sede Aguaytia en la percepción de los estudiantes, puesto que la relación entre la Gestión y satisfacción de Estándares de Calidad de la Gestión Institucional y Calidad de Servicio percibida por los estudiantes de las diferentes Carreras Profesionales de la Universidad Nacional de Ucayali- sede Aguaytia

Conclusiones

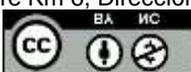
La relación entre la Gestión y Satisfacción de Estándares de Calidad de la Gestión Institucional y Calidad de Servicio de los estudiantes indígenas y extranjeros de la Universidad Nacional de Ucayali- sede Aguaytia es directa, pues tal como se observa en las tablas 1 y 3, se ha satisfecho con 100% (10) Ítems predeterminados, con una percepción de 40 estudiantes que manifiestan percibir satisfacer Ítems de calidad en Gestión Institucional y Calidad de

Servicio en un 62,5% y 100% del total de estudiantes.

La relación entre la Gestión y Satisfacción de Estándares de Calidad de la Gestión Institucional y Calidad de Servicio de los estudiantes indígenas y extranjeros de la Universidad Nacional de Ucayali- sede Aguaytia es alta, pues tal como se observa en la tabla 3 y 4, se ha satisfecho con 100% (12) ítems predeterminados.

Referencias bibliográfica

- García, J. (2008). La Calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Posgrado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM. Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación.
- Hernández, V., Jiménez, R. y Pastor, J. (2008). Gestión administrativa y calidad del servicio académico en la Universidad Nacional de Ucayali, Lima, Universidad César Vallejo.
- Cruz, Y. (2009). La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Cataluña, España.
- Carrasco, S. (2002). Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA. Tesis para optar el grado



académico de Magíster en Educación
con mención en Gestión de la
Educación. Lima, Universidad
Nacional Mayor de San Marcos.

Chang, S. (2013). Círculos de Calidad en la
Satisfacción de Estándares
Nominales de la Gestión de la
Carrera de Idioma Extranjero en la
Universidad Nacional de Ucayali,
2013

Consejo de Evaluación, Acreditación y
Certificación de la Calidad de la
Educación Superior Universitaria-
CONEAU (2008). Modelo de Calidad
para la Acreditación de Carreras
Universitarias y Estándares para la
Carrera de Educación. Lima:
Ministerio de Educación.

