

Rocío del Carmen Toral Tinitna. MAE*

Docente de la Universidad Nacional de Loja

E-mail:

* Autor para correspondencia

Adolfo Zeta Vite

Docente de la Universidad Nacional de Piura

GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL AREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE IN THE LEGAL, SOCIAL AND ADMINISTRATIVE AREA OF THE NATIONAL LOJA UNIVERSITY

► RESUMEN

El estudio GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, tuvo como objetivo determinar la relación directa de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos; el estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva-correlacional; el mismo que revela que la gestión administrativa, se encuentra significativamente ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05) relacionada con la calidad del servicio. Los resultados indicados demuestran que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad del servicio.

Palabras claves: Modelos de Gestión, tipo de servicios, excelencia.

► ABSTRACT

The study ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE IN THE LEGAL, SOCIAL AND ADMINISTRATIVE AREA OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF LOJA, aimed to determine the direct relationship of administrative management with the level of satisfaction in the quality of academic services; The study combines the methodological conditions of descriptive-correlational research; The same one that reveals that the administrative management, is significantly ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05) related to the quality of the service. The results indicated that the improvement of the planning, organization, management and control processes will improve the quality of the service.

Keywords: Management Models, type of services, excellence.

RECIBIDO: Mayo 31, 2016 | APROBADO: Junio 30, 2016

INTRODUCCION

A nivel mundial, las universidades desarrollan sus actividades en un entorno de cambio, globalización y competitividad. Para enfrentar este entorno la universidad ecuatoriana y entre ellas la Universidad Nacional de Loja (UNL), asumió una revisión de estructuras y procesos internos para garantizar un servicio de calidad, exigencia previa del nuevo entorno, asumida por el Consejo de Educación Superior.

El Área Jurídica, Social y Administrativa de la UNL, orienta su actividad con base al Plan de Desarrollo Nacional, Plan Nacional del Buen Vivir y Plan de Desarrollo Institucional. Al igual que todas las universidades, AJSA de la UNL, enfrenta algunos cambios relacionados con la calidad: como es la movilidad estudiantil a nivel nacional e internacional, la redefinición del mérito académico, la jerarquización de las universidades en base a criterios integradores, la conexión de la educación media con la universitaria y la redefinición de la autonomía universitaria.

El AJSA ha iniciado un proceso de evaluación y acreditación de las diferentes carreras (Derecho, Trabajo Social, Contabilidad, Administración de Empresas, Administración Turística, Banca y Finanzas, Economía y Administración Pública), actividades que se encuentran reguladas por la Constitución Política del Estado y la Ley de Educación Superior.

La principal motivación que da origen a este trabajo está concentrada en lograr una mejor calidad de los servicios académicos, a través de una gestión administrativa de excelencia. Una mejor calidad implica un trabajo de carácter interno y por lo tanto, no sólo se concentra en aspectos funcionales u operacionales, sino también en sus aspectos estratégicos.

Los resultados confirma la hipótesis, que la calidad del servicio está influida por la gestión administrativa, puesto que el índice de correlación de Sperman es mayor a 0.3 con una significancia <0.05 y con un nivel de confianza del 5%.

MATERIALES Y METODOS

El estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva-correlacional, en razón que se aplicó el enfoque Deductivo – Inductivo – Subjetivo de la investigación; siguiendo la clasificación de José Padrón y las dimensiones de la escala SERVQUAL, en su variante el modelo SERVPERF;

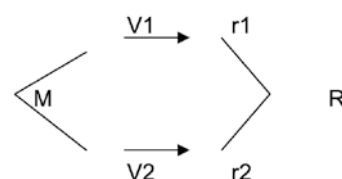
herramienta de las Ciencias Administrativas; la teoría del Proceso Administrativo; y, la teoría de la Calidad del Servicio, para obtener conocimiento sobre las variables propuestas.

Las principales técnicas de investigación que se utilizaron para la recolección de la información fueron: el análisis bibliográfico y el cuestionario. El análisis bibliográfico se utilizó para la elaboración del marco de referencia, tomando una guía de análisis. Se aplicó un cuestionario a los docentes, estudiantes y administrativos, para recabar su percepción acerca de la gestión administrativa del AJSA de la UN; el mismo que estuvo estructurado en base a preguntas con nivel de medición nominal y otras con nivel de medición ordinal; A las mismas unidades de análisis de datos, se aplicó una escala para medir la Gestión y la calidad de los servicios académicos; para el análisis de la Gestión se utilizó los componentes del proceso administrativo; y, para la calidad de los servicios académicos se utilizó la escala contextualizada del modelo **SERVQUAL**. La escala fue sometida a una prueba de validez de contenido por tres expertos con grado de doctor. El índice de fiabilidad es de 98.88%. el de confiabilidad de Cronbach obtenido fue de 95.83% después de aplicar una prueba piloto al 20% de la muestra.

Los datos del cuestionario que recoge información sobre la variable Gestión administrativa, se analizó utilizando indicadores de estadística descriptiva. Para las de nivel de medición nominal se calculó la moda, tabla de frecuencia y gráficos. Para las preguntas o ítems de nivel de medición ordinal se calculó la mediana, media, desviación estándar y varianza.

Para efectos de correlación se normalizaron los datos del cuestionario, seleccionando los ítems o preguntas con nivel de medición ordinal. Se calculó el índice de correlación de Sperman.

El diseño de la presente investigación es no experimental, El comportamiento de las variables en el proceso de verificación de las hipótesis estuvo enmarcado por el siguiente esquema.



Diseño del estudio

Dónde:

M = Representa la muestra representativa

V1 y V2 = Las variables comprometidas

r1 y r2 = Resultados del análisis de las variables

R = Nivel de relación o influencia entre las variables

El diseño de los cuestionarios para la recopilación de la información es el mismo formato para los diferentes estratos (docentes, estudiantes, empleados y trabajadores). Los ítems del cuestionario para medir la gestión son de tipo ordinal.

La población objeto de estudio fue de 4913 personas, estratificadas por docentes, empleados y estudiantes del Área Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja; para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones afines con un nivel de confianza de 95% y un error estándar del 5%, dando como resultado 356 encuestas que fueron aplicadas a 15 a docentes, 4 al sector administrativo y 337 a estudiantes.

ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE INVESTIGACIÓN

Bertossi Fermín (2011), sostiene que en la relación alumno-universidad procede la defensa de los derechos de usuarios y consumidores estudiantiles relacionados con garantizar una defensa de la calidad y eficiencia de los servicios académicos-educativos. Asimismo manifiesta que pocos son los alumnos que reclaman por una deficiente atención del personal administrativo, inapropiados contenidos curriculares y profesores sin experiencia. Los jóvenes, en general, anhelan con toda premura -y poco o nada de esfuerzo- un título a nivel superior razón por la cual, es necesario repotenciar las exigencias relacionadas con calidad, eficacia y eficiencias pedagógicas en general y docentes en particular. En esta investigación asumimos esta restricción “que el alumno, docente o administrativo del ÁJSA no siempre está preocupado por la calidad”

Cruz Smit Mari y otras (2010), sostienen que el dinamismo de las sociedades avanzadas afecta al sistema educativo y obliga a la continua adaptación del modelo para ofrecer coherencia con las nuevas condiciones externas. La educación como tarea singular, específica y con un elevado cometido social, debe

estar preparada para un cambio profundo en su concepto y prácticas de gestión, para salvar con éxito los problemas de adaptación a los nuevos tiempos, lograr mejores estándares de calidad y ser el soporte del desarrollo económico y social de los pueblos. La importancia de la dimensión organizacional, la captación de su complejidad desde una perspectiva sistémica y la implementación de estrategias de gestión acordes con esa visión definen factores críticos para la mejora del sistema educativo. Los resultados de esta investigación se pueden considerar como información primaria para diseñar instrumentos más completos para efectos de autoevaluación y acreditación de las universidades, procesos que impulsa el gobierno ecuatoriano con el propósito de elevar la calidad de la formación universitaria.

Flores (2006), encuentra el origen del concepto “satisfacción del estudiante” en el concepto de “satisfacción del cliente”, concepto y enfoque muy propio del campo de la gestión empresarial, orientado a lograr competitividad en el mercado.

Cortada y Woods (1995), confirma que influencia del enfoque comercial y de negocios en el ámbito de la educación superior, es evidente en el cambio del concepto de los agentes implicados (docentes, alumnos y administrativos). La nueva perspectiva de estudio, influida por la filosofía universitaria de mejora de la calidad del servicio, confiere a estos el concepto de clientes internos o externos.

Fernández (2001) continúa confirmando como la filosofía empresarial se adapta al campo de la educación superior, por ejemplo se utiliza el término de gestor para identificar al profesorado como un organizador de las actuaciones de los alumnos. Mientras que para nombrar al alumno, asume diferentes significados que asocian a su vez diferentes funciones: (a) consumidor o cliente, alumnado como usuario de un servicio en el que él no interviene (este papel puede asimilarse al que adopta el alumnado en la enseñanza centrada en el profesorado); (b) producto, alumnado como materia prima que es manejada según las necesidades del mercado laboral (similar al papel de una enseñanza centrada en el currículum), y (c) productor, alumnado como participante activo y responsable de su aprendizaje que es el producto (papel similar al que toma la enseñanza centrada en el alumno).

Los estudios sobre satisfacción del estudiante señalan que “es un camino para evaluar la efectividad de la institución” (Ewell, 1989), “ayuda a comprender la congruencia entre los estudiantes y la Facultad”

(Morstain 1977), “determina la importancia del ambiente universitario en el desarrollo estudiantil” (With, 1984) y es un criterio importante en la medida de la efectividad del servicio en los estudiantes (Johnson, 1988). Todas estas perspectivas sobre la satisfacción del estudiante tienen un elemento en común: la necesidad de evaluar la satisfacción del estudiante. En esta investigación se mide la calidad para verificar la coherencia con la gestión administrativa del ÁJSA de la UNL.

Kramer (1994) evaluó algunas variables para identificar las que más impactan en la satisfacción del estudiante. A partir de los resultados de un análisis factorial exploratorio determinó los siguientes componentes: (1) Carrera: calidad en los cursos, en la instrucción y habilidad del tutor; (2) el desarrollo personal: capacidad para crecer como persona, para su crecimiento intelectual, ajustarse a las demandas laborales, planear y ejecutar proyectos, autoaprendizaje y trabajo en equipo; (3) satisfacción con la elección: de la institución y la carrera; (4) participación académica: experiencia y logros en investigación; (5) análisis en la resolución de problemas: dominio de conceptos matemáticos y científicos y habilidad en la resolución de problemas y (6) la conciencia cultural: comprensión de diferentes filosofías, apreciación de diferentes culturas. Usando análisis de regresión múltiple, encontró relación entre la variable dependiente, satisfacción general y cuatro factores independientes: carrera, el desarrollo personal, resolución de problemas y satisfacción con la elección.

Posterga y Markham (2001) tomaron un modelo general de satisfacción del estudiante y evaluaron una variedad de componentes con base en la percepción del estudiante para compararlo con la satisfacción general. Los resultados de este estudio muestran que la satisfacción de estudiante es un comportamiento de resultado multidimensional que viene de una mezcla de componentes funcionales y educativos. En este estudio se trata de incluir otro componente relacionado con la calidad del servicio y es la gestión administrativa.

MARCO TEORICO

En este rubro se identifican los elementos de gestión administrativa y calidad del servicio que sirven de base para elaborar instrumentos de recolección de datos que informen sobre la percepción de los alumnos, docentes y personal administrativo del

ÁJSA de la UNL, la relación entre estas variables. Por ello no se presenta una investigación bibliográfica exhaustiva sobre las variables sino una investigación suficiente para identificar los elementos de la planificación, organización, dirección y control y las dimensiones de la calidad del servicio.

GESTION ADMINISTRATIVA

Mantas, Francisco A. (2011), distingue el concepto de gestión del concepto de administración. El término gestión, lo considera como el proceso de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos. En cambio, define la administración, apoyándose en Fremont E Kast (2001), “como la coordinación de hombres y recursos materiales para la consecución de objetivos organizacionales, lo que se logra por medio de cuatro elementos: 1) dirección hacia el objetivo, 2) a través de gente, 3) mediante técnicas y 4) dentro de una organización”.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la Administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

Además se la puede concebir como la coordinación de todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos. La mayoría de los autores coinciden en definir a la administración como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar para lograr objetivos organizacionales preestablecidos.

Ambos términos, gestión y administración, están estrechamente ligado y uno es la consecución del otro, en ese sentido la gestión es la parte operativa de la administración. Existen cuatro elementos de la administración relacionados con la gestión administrativa, estos son: planeación, organización, dirección, control, que se aplican en los procesos necesarios para la ejecución de actividades y proyectos, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros, en atención a los objetivos formulados.

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, señala que, “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Por consiguiente la gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

Etimológicamente, gestión es el conjunto de actuaciones integradas para el logro de objetivos a largo, corto, y mediano plazo. La gestión es la acción principal de la administración, es un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos que se pretenden alcanzar. Significa activar y promover la consecución de un mandato o encargo. En general la gestión comporta entre otras, acciones administrativas, política de personal económicas, planificación, programación, orientación y evaluación.

En el sistema educativo, la gestión administrativa se apoya en las teorías y prácticas propias de la administración en general y de la educación. La gestión se sustenta en la filosofía institucional, expresada en la misión, visión y objetivos y a partir de ella, se determinan la estructura y funcionalidad de la organización como tal. En este sentido, Palladino y Palladino (1998,9) plantean que: "la gestión incluye la acción y el efecto de administrar, de manera tal que se realicen diligencias conducentes al logro apropiado de las expectativas finales de las instituciones".

En el campo educativo, la gestión administrativa se entiende como un sistema abierto, conformado por principios, procesos, componentes, que orientan, equilibran y hacen posible el desarrollo del currículo en el marco establecido por la ley, filosofía y teoría educativa.

GESTIÓN EN ORGANIZACIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Rivero Martín Raquel (2005), realiza un resumen apretado sobre los cambios y el entorno en que se desarrolla la educación superior en las últimas décadas. Durante los años 60 y 70 en Europa, pasó de un sistema universitario de élite a uno de masas. Las políticas gubernamentales se orientaron hacia la equidad, apoyadas en el argumento de los economistas del Capital Humano. Durante los años 70, la recesión económica en la mayoría de los países desarrollados, más el incremento del gasto público en las universidades, como consecuencia de la expansión producida, empezó a extenderse una corriente de opinión generalizada que cuestionaba las ventajas de la educación superior, propugnando la reducción del gasto público. En los años 80 y 90 las nuevas demandas de las economías industrializadas avanzadas alteraron las asunciones previas, centrándose en aspectos concernientes a la eficiencia, a la calidad y a los servicios públicos relevantes, con énfasis particular en la contribución de la universidad al desarrollo tecnológico y

económico. Desde los poderes públicos se comienza a dar mayor autonomía a la universidad, a través de la desregulación de los sistemas universitarios, a la vez que se les exigió la búsqueda de objetivos tales como la eficiencia y la calidad.

Pedraja y Salinas (1986), resumen los problemas específicos que plantea la evaluación de la eficiencia en el ámbito de la educación superior en los términos siguientes:

1. El desconocimiento absoluto de la función de producción, es decir, de la relación entre los inputs y el producto universitario.
2. La inexistencia de precios que permitan evaluar adecuadamente el grado de cumplimiento de los objetivos por parte de los centros de responsabilidad, proporciona a los outputs un carácter multidimensional que añade nuevos problemas a la evaluación de la eficiencia.
3. La existencia de factores no controlables, al margen de la actuación de las unidades productivas, puede repercutir de forma considerable en el rendimiento de los alumnos y contribuye a que los intentos de estimación de las funciones de producción ofrezcan habitualmente resultados contradictorios y poco significativos.

A pesar de las dificultades, en los últimos años el tema de la evaluación de la eficiencia en todos los servicios públicos en general, y en la Educación Superior en particular, está despertando gran interés. Según Mancebón (1996), tres razones constituyen una explicación de este hecho:

1. El creciente interés por la mejora de la gestión de los recursos públicos ante las fuertes presiones financieras sufridas por los gobiernos de todos los países desarrollados.
2. El propósito, dentro de la comunidad académica, de emprender el estudio de un tema hasta la fecha abandonado.
3. El desarrollo reciente de un conjunto de técnicas analíticas y matemáticas con las que medir la eficiencia.

En este contexto, un artículo de la revista Entidad Latinoamericana de Consultoría Educativa S.C. (2009), sobre los sistemas de gestión en Instituciones de Educación Superior, enfatiza que la calidad no se constituye en un fin, sino en un camino que requiere del esfuerzo diario de una persona o equipo de trabajo. Asimismo resalta que para ofrecer un

servicio de calidad en una institución de Educación Superior, al personal docente, administrativo y de servicios, se les debe procurar las herramientas y lineamientos necesarios para que puedan realizar un trabajo eficaz, eficiente y efectivo, y considera al recurso humano como el principal gestor de cambios en cualquier organización.

Ruiz de Chávez, Salvador (2010), asume que para una buena gestión se requiere sistemas de información para tomar decisiones y asumir liderazgo en el proceso de prevenir y resolver problemas. Recuerda que la gestión administrativa debe apoyar a las funciones sustantivas de docencia, investigación y vinculación con la colectividad.

Navarro (1999) plantea la necesidad de evaluar la gestión administrativa en los términos siguientes: "si coincidimos en la importancia de alcanzar un mayor nivel de eficiencia, debemos coincidir en la necesidad de desarrollar técnicas de gestión que la potencien e instrumentos de medida que nos permitan constatar nuestros logros".

CALIDAD DEL SERVICIO

ENFOQUE DE CALIDAD

Parasuraman (1985, 1988), considera a la calidad como un enfoque organizacional orientado a la satisfacción de cliente y como una estrategia fundamentada para conseguir ventajas competitivas (capacidad para alcanzar la superioridad en el mercado). Una ventaja competitiva se puede lograr dirigiendo los esfuerzos de la organización a las necesidades de los clientes. El término cliente, incluye tanto a los clientes internos como externos. Los clientes internos lo constituyen los empleados, accionistas y los clientes externos, los que reciben directamente el servicio o compran los productos. En este estudio los clientes externos del ÁJSA son los estudiantes y los clientes internos (administrativos, docentes y autoridades)

Las organizaciones tiene cuatro metas claves: a) satisfacer a sus clientes; b) alcanzar un grado de satisfacción más alto que sus competidores; c) fidelizar a sus clientes; d) obtener una cuota de mercado. Todas estas metas tienen como elemento central a los clientes. Una manera de satisfacer a los clientes

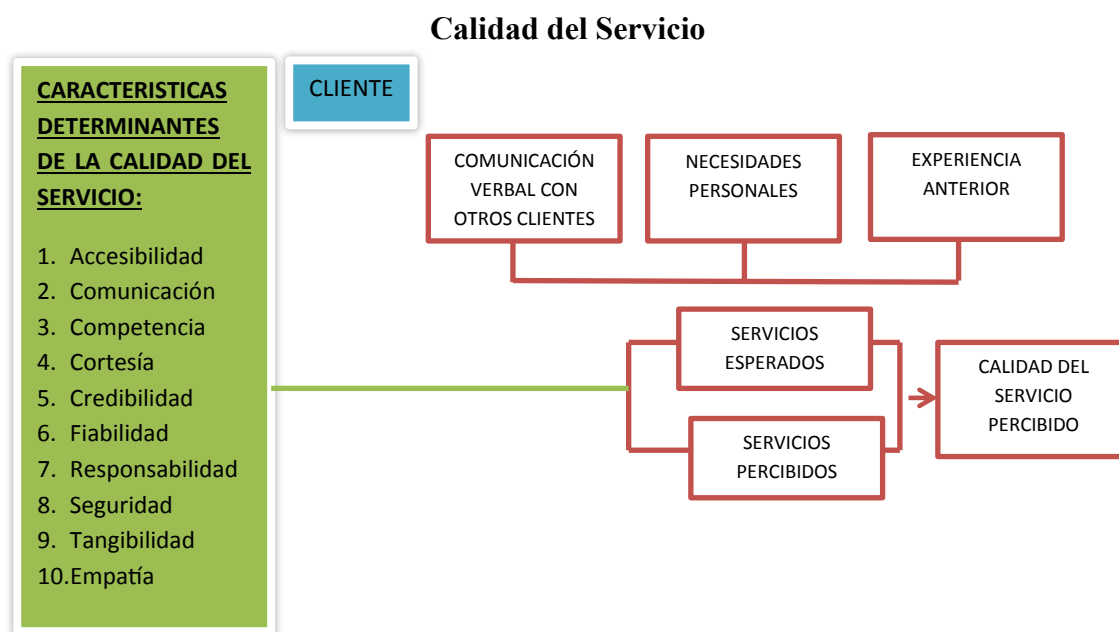
es garantizar un servicio de calidad. En ese sentido, las actividades de la organización deben orientarse a identificar las necesidades del cliente, producir y prestar servicios de acuerdo a los estándares de prestación definidos por el mercado. En este caso se trata de verificar si los clientes de la ÁJSA de la UNL perciben que la calidad es producto de la gestión administrativa.

Bolaños Ricardo (2009), Señala, que la calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en la organización. Entiende el servicio "como el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad". En este trabajo, igualmente, se trata de verificar si la gestión administrativa tiene vocación de servicio.

LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN

La medición de la calidad se puede realizar a través dos enfoques: el enfoque de proceso y el enfoque de la satisfacción. El primero se enfoca a verificar que los procesos cumplan con los estándares establecidos. El segundo se basa en la satisfacción del cliente y se construye en base a la percepción de los clientes sobre el servicio recibido. Este enfoque asume la influencia de múltiples factores, y su metodología se presenta como la más aplicada y que a su vez ha generado debates frente a su concepción y método, originando ajustes y nuevas propuestas. Desde 1985 se viene aplicando el modelo SERVQUAL como una forma de acercarse a través de la multidimensionalidad de la calidad del servicio, a un indicador de satisfacción.

Los estudios sobre la calidad, que emprendieron Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; 1988), en la década del ochenta, siguen siendo la referencia principal en el estudio de la calidad de los servicios. Diseñaron un modelo de medición de la calidad de los servicios, en base a la conceptualización de Gronroos y lo llamaron modelo SERVQUAL, el modelo consta de diez "brechas" o "gaps" como para medir las expectativas y percepciones de los clientes. En la figura 1, se observa que la calidad del servicio es el resultado de la comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido.



Fuente: Conceptualización de Gronroos
 Elaboración: La Autora

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA CALIDAD

En este rubro se hace referencia a los resultados obtenidos sobre la opinión de los estudiantes, docentes

y administrativos, sobre las dimensiones de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 1 | 0.4% | 0 | .0% | 0 | .0% |
| Desfavorable | 7 | 2.0% | 2 | 4.0% | 1 | 3.3% |
| Neutral | 46 | 13.5% | 7 | 14.0% | 10 | 33.3% |
| Favorable | 194 | 57.1% | 29 | 58.0% | 13 | 43.3% |
| Muy favorable | 91 | 26.9% | 12 | 24.0% | 6 | 20.0% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 1. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS POR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicios

Los resultados ponen en evidencia un servicio bastante fiable, de acuerdo a lo manifestado por los usuarios de los mismos, que dejan entrever la seguridad en la realización eficaz de los tramites que han

sido realizados durante el periodo de investigación, teniéndose que racionalizar el flujo de los procesos para que este fluya de mejor manera y garantizar la eficiencia requerida.

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 3 | 0.8% | 1 | 2.0% | 0 | .0% |
| Desfavorable | 10 | 2.9% | 0 | .0% | 0 | .0% |
| Neutral | 81 | 23.7% | 12 | 24.0% | 11 | 36.7% |
| Favorable | 173 | 51.0% | 27 | 54.0% | 14 | 46.7% |
| Muy favorable | 73 | 21.6% | 10 | 20.0% | 5 | 16.7% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 2. SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS POR LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicios

Los resultados ponen en evidencia un servicio favorable, desde la perspectiva de los tres grupos investigados, debido de que el proceso de atención y agilidad en los trámites según la opinión de los usuarios

es satisfactoria en cuanto al tiempo lo mismo que está representado en la tabla No. 2. Que muestra la disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 3 | 0.9% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |
| Desfavorable | 15 | 4.4% | 2 | 4.0% | 1 | 3.3% |
| Neutral | 81 | 23.8% | 14 | 28.0% | 9 | 30.0% |
| Favorable | 165 | 48.5% | 24 | 48.0% | 15 | 50.0% |
| Muy favorable | 76 | 22.4% | 10 | 20.0% | 5 | 16.7% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 3. SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS POR LA SEGURIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicios

Otra de las características positivas del servicio, en cuanto a seguridad, es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad); ya que la misma esta soportada en la responsabilidad de los funcionarios que tiene a cargo el despacho de los trámites y su seguimiento, como se encuentra reflejado en la tabla No. 3.

dad); ya que la misma esta soportada en la responsabilidad de los funcionarios que tiene a cargo el despacho de los trámites y su seguimiento, como se encuentra reflejado en la tabla No. 3.

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 3 | 0.8% | 0 | .0% | 0 | 0.0% |
| Desfavorable | 17 | 4.9% | 1 | 2.0% | 0 | 0.0% |
| Neutral | 89 | 26.1% | 12 | 24.0% | 11 | 36.7% |
| Favorable | 158 | 46.4% | 27 | 54.0% | 17 | 56.7% |
| Muy favorable | 73 | 21.6% | 10 | 20.0% | 2 | 6.7% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 4. SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS POR LA EMPATIA DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicios

La empatía, es otra de las características del servicio que es calificada mayoritariamente como favorable o muy favorable, la misma que muestra el interés y el nivel de atención individualizada que ofrecen las dependencias del AJSA (agrupa los anteriores crite-

rios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario); dada en la calidez de la atención que tienen los servidores administrativos hacia los usuarios, como lo muestra la tabla No. 4.

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 3 | 0.9% | 0 | 0% | 0 | 0.0% |
| Desfavorable | 7 | 2.1% | 4 | 8.0% | 0 | 0.0% |
| Neutral | 76 | 22.4% | 12 | 24.0% | 9 | 30.0% |
| Favorable | 181 | 53.2% | 27 | 54.0% | 19 | 63.3% |
| Muy favorable | 73 | 21.5% | 7 | 14.0% | 2 | 6.7% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 5. SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS POR LOS ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicios

La apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, como es reflejado en el estudio, presenta una opinión favorable por los usuarios, por los elementos considerados

anteriormente, puesto que los mismos prestan la comodidad y las facilidades que requieren para sus actividades, demostrado en la tabla N° 5.

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 1 | 0.4% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Desfavorable | 5 | 1.6% | 3 | 6.0% | 0 | 0% |
| Neutral | 79 | 23.3% | 8 | 16.0% | 11 | 36.7% |
| Favorable | 191 | 56.3% | 31 | 62.0% | 16 | 53.3% |
| Muy favorable | 63 | 18.4% | 8 | 16.0% | 3 | 10.0% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 6. SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Fuente: Cuestionario de Calidad de servicios

En general la calidad de los servicios es calificada mayoritariamente como favorable, ya que el nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la ca-

lidad técnica y funcional, sino que está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada de acuerdo a la subjetividad de los usuarios, manifestado en la tabla N° 6

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 3 | 0.9% | 1 | 2.0% | 0 | 0.0% |
| Desfavorable | 10 | 2.9% | 2 | 4.0% | 2 | 6.7% |
| Neutral | 146 | 42.9% | 25 | 50.0% | 19 | 63.3% |
| Favorable | 156 | 45.9% | 16 | 32.0% | 7 | 23.3% |
| Muy favorable | 25 | 7.4% | 6 | 12.0% | 2 | 6.7% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 7. PERCEPCION DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DEL AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA POR EL PROCESO DE PLANIFICACION

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

El proceso de planificación es considerado como eficiente o muy eficiente, el mismo que radica en mejorar las probabilidades de que el AJSA logre sus objetivos mediante la adaptación y la innovación para

crear el cambio deseado, mejorar la productividad y mantener la estabilidad organizacional, presentado en la tabla N° 7

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 1 | 0.3% | 1 | 2.0% | 0 | 0.0% |
| Desfavorable | 38 | 11.2% | 1 | 2.0% | 1 | 3.3% |
| Neutral | 159 | 46.8% | 33 | 66.0% | 18 | 60.0% |
| Favorable | 119 | 35.0% | 13 | 26.0% | 9 | 30.0% |
| Muy favorable | 23 | 6.8% | 2 | 4.0% | 2 | 6.7% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 8. PERCEPCION DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DEL AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA POR EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

El proceso de organización, es considerado como eficiente en razón de que las actividades específicas para el logro de los objetivos planeados es acorde los perfiles de cada puesto de trabajo (especialización);

además agrupa las actividades en una estructura lógica por dependencias, (departamentalización); y asigna actividades a posiciones y personas específicas (cargos y tareas), mostrado en la tabla N° 8

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 3 | 0.9% | 1 | 2.0% | 0 | 0.0% |
| Desfavorable | 22 | 6.5% | 4 | 8.0% | 0 | 0.0% |
| Neutral | 115 | 33.8% | 22 | 44.0% | 14 | 46.7% |
| Favorable | 162 | 47.6% | 21 | 42.0% | 14 | 46.7% |
| Muy favorable | 38 | 11.2% | 2 | 4.0% | 2 | 6.7% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 9. PERCEPCION DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DEL AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA POR EL PROCESO DE DIRECCION

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

El proceso de dirección, si bien es calificado como favorable; especifican que los directivos deben ser capaces de comunicarse, tomar decisiones, dirigir, crear un ambiente motivador y positivo, así como resolver conflictos, destacando las necesidades de

mantener el liderazgo, considerando que en las organizaciones estos, deben ser capaces de adaptarse a los cambios, entender la historia, el entorno, la tecnología y al personal del área.

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 4 | 1.2% | 1 | 2.0% | 0 | 0.0% |
| Desfavorable | 9 | 2.6% | 1 | 2.0% | 2 | 3.3% |
| Neutral | 100 | 29.4% | 29 | 58.0% | 19 | 26.7% |
| Favorable | 170 | 50.0% | 17 | 34.0% | 7 | 63.3% |
| Muy favorable | 57 | 16.8% | 2 | 4.0% | 2 | 6.7% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 10. PERCEPCION DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINSTRATIVOS DEL AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA POR EL PROCESO DE CONTROL

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

El proceso de control, considerado por los usuarios como eficiente, de acuerdo a la tabla N° 10, muestran que los patrones de desempeño, monitoreo en el desempeño del talento humano, la comparación del

desempeño con los estándares establecidos, y el emprendimiento de las acciones correctivas van a permitir garantizar el logro de los objetivos propuestos.

| NIVEL | Alumno | | Docente | | Administrativo | |
|-------------------------|--------|--------|---------|--------|----------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Muy desfavorable | 1 | 0.3% | 0 | 0% | 0 | 0.0% |
| Desfavorable | 8 | 2.4% | 2 | 4.0% | 0 | 0.0% |
| Neutral | 142 | 41.8% | 29 | 58.0% | 20 | 66.7% |
| Favorable | 165 | 48.5% | 17 | 34.0% | 8 | 26.7% |
| Muy favorable | 24 | 7.1% | 2 | 4.0% | 2 | 6.7% |
| Total | 340 | 100.0% | 50 | 100.0% | 30 | 100.0% |

TABLA 11. PERCEPCION DE LOS ESTUDIANTES, DOCENTES Y ADMINSTRATIVOS DEL AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA POR LA GESTION ADMINISTRATIVA

Fuente: Cuestionario de Gestión Administrativa

En general la gestión administrativa es calificada como eficiente ya que posibilita el cumplimiento de la gestión administrativa, bajo los parámetros de planeación, organización, dirección y control, los

mismos que son aplicados de forma racional a los recursos en el desarrollo de los procesos necesarios para el logro de los objetivos alcanzando resultados de alta calidad.

| DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO | Sperman | Proceso de Planificación | Proceso de Organización | Proceso de Dirección | Proceso de Control | Gestión Administrativa | VARIACIÓN |
|--|---------|--------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|-----------|
| Fiabilidad | R | .454(**) | .423(**) | .481(**) | .533(**) | .497(**) | -7,69 |
| | Sig. | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |
| Capacidad de respuesta | R | .387(**) | .417(**) | .457(**) | .477(**) | .434(**) | |
| | Sig. | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |
| Seguridad | R | .390(**) | .398(**) | .450(**) | .462(**) | .409(**) | |
| | Sig. | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |
| Empatía | R | .372(**) | .387(**) | .466(**) | .462(**) | .425(**) | |
| | Sig. | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |
| Tangibilidad | R | .518(**) | .494(**) | .565(**) | .589(**) | .547(**) | |
| | Sig. | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 7,69 |
| Calidad del servicio | R | .481(**) | .480(**) | .545(**) | .570(**) | .520(**) | 0 |
| | Sig. | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0 |

TABLA 12. RELACION ENTRE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO ENEL AREA JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

El estudio revela que la gestión administrativa del Área Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad de Loja, se encuentra significativamente ($|r| > 0.3$, $\text{Sig.} < 0.05$) relacionada con la calidad del servicio. Así mismo se observa que cada una de las dimensiones de gestión administrativa, se encuentra relacionada con la calidad del servicio.

Estos resultados indican que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad de los servicios académicos. Esta mejora se ve reflejada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad del servicio.

Los resultados anteriores permiten no solo aceptar la hipótesis de que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de los servicios académicos, sino que también se acepta cada una de las hipótesis específicas, es decir, se acepta que la planificación, organización, dirección y control, influyen de manera significativa en la calidad del servicio y que cualquier mejora o empeoramiento de ellas, influirá positiva o negativamente en la calidad de los servicios académicos. Es más, los resultados ponen en evidencia que son los procesos de dirección y control, los que más influyen en la calidad de los servicios académicos.

En lo que respecta a la planificación y organización se puede determinar que esta influye en forma significativa en un 0.372 y en 0.387 en la dimensión de seguridad, lo que significa que si existe una mejor planificación y organización se percibirá mayor seguridad en la calidad del servicio.

Asimismo, la planificación influye en forma significativa con 0.387 en la capacidad de respuesta, lo que demuestra que si se mejora la planificación se percibirá una mayor capacidad de respuesta en la calidad del servicio.

Por otro lado se tiene que la planificación y la organización influyen significativamente en un 0.390 y 0.398 en la seguridad lo que determina, que si estos dos elementos del proceso administrativo mejoran, el Área Jurídica, Social y Administrativa mejorará la dimensión de la calidad del servicio en lo que respecta a la seguridad.

AGRADECIMIENTOS

De manera especial a las autoridades de la Universidad Nacional de Loja, a las autoridades de la Universidad Nacional de Piura-Perú y al Dr. Adolfo Zeta, Director de Tesis.

BIBLIOGRAFÍA

- Bertossi, F. (2011). *Universidad y Desafío*. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires-Argentina.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Proceso Administrativo*. Editorial Mc Graw Hill. México P. 131. 2001. México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Editorial Mc Graw-Hill. México. Pág. 150. México: Mc Graw-Hill.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista INNOVAR de Ciencias Administrativas y Sociales*. Universidad Nacional de Colombia. Enero a Junio de 2005. INNOVAR de Ciencias Administrativas y Sociales, 7 a 12.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista INNOVAR de Ciencias Administrativas y Sociales*. Universidad Nacional de Colombia. Enero a Junio de 2005. INNOVAR de Ciencias Administrativas y Sociales, 7-8-9-10-11-12.
- Patiño, F. (Febrero de 2011). *La Gestión de Calidad*. Trabajo para optar al título de Magister en Administración. Angelfire. <http://www.angelfire.com/fl/aco/tesis.html>. Recuperado el Octubre de 2012, de <http://www.angelfire.com/fl/aco/tesis.html>.
- Royero, J. F. (2002). Contexto mundial sobre la evaluación en las instituciones de Educación Superior. *Revista Iberoamericana de Educación*. ISSN:1681-5653. (Revista en línea) disponible: <http://www.campus-oie.org.2002>. Obtenido de <http://www.campus-oie.org>.
- Sierra, C. (6 de Febrero de 2014). *Ciclo PHVA de Deming*. 6 de febrero 2014. <http://prezi.com/tajvqrbaeyqu/ciclo-phva-de-deming/>. Obtenido de <http://prezi.com/tajvqrbaeyqu/ciclo-phva-de-deming/>.