

Gestión administrativa y satisfacción de egresados de la promoción 2016 de la Facultad de Tecnología

Administrative management and satisfaction of graduates of the 2016 promotion of the Faculty of Technology

Gestão administrativa e satisfação dos egressos da promoção 2016 da Faculdade de Tecnologia

 **María Angélica Valenzuela Rodríguez**
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

 **Gilberto Guizado Salazar**
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

 **Raúl Fuertes Meza**
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

 **Mely Yolanda Celestina Álvarez Villanueva**
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

 **Deisi Miriam Pomajulca Mendoza**
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

 **Leidy Elizabeth Carbajal Sirlupu**
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

 **Álvaro Gilber Guizado Cisneros**
Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle

RESUMEN

El presente artículo tuvo por objetivo establecer la incidencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción de egresados de la promoción 2016 de la Facultad de Tecnología. Con enfoque cuantitativo, se apoyó del método descriptivo, de tipo aplicada y diseño correlacional. La población estuvo conformada por 159 egresados de 14 programas de estudios de la Facultad, distribuidas en cinco escuelas profesionales. Para calcular el tamaño muestral se utilizó la fórmula para una población finita por ser el total de unidades de observación conocida. El resultado obtenido demuestra que un 55,9% considera que existe una regular gestión administrativa y el 44,1% adecuada. El 64,7% considera una regular desempeño del personal administrativo y el 35,3% adecuado. El 82,4% considera una regular gestión del tiempo administrativo y el 17,6% adecuada. El 61,8% considera una regular satisfacción, el 32,4% alta y el 5,9% baja. El 50% de los egresados considera un regular servicio universitario, el 41,2% adecuado y el 8,8% inadecuado. El 52,9% considera un regular servicio administrativo, el 38,2% adecuado y el 8,8% inadecuado. Se concluye que la gestión administrativa, desempeño del personal directivo, desempeño del personal administrativo y la gestión del tiempo no incide de manera significativa en la satisfacción de los egresados de la promoción 2016 de la facultad de Tecnología.

ABSTRACT

The objective of this article was to establish the incidence of Administrative Management in the satisfaction of graduates of the 2016 promotion of the Faculty of Technology. With a quantitative approach, it was supported by the descriptive method, applied type and correlational design. The population consisted of 159 graduates from 14 study programs of the Faculty, distributed in five professional schools. To calculate the sample size, the formula for a finite population was used, since it is the total number of known observation units. The result obtained shows that 55.9% consider that there is regular administrative management and 44.1% adequate. 64.7% consider a regular performance of the administrative staff and 35.3% adequate. 82.4% consider regular administrative time management and 17.6% adequate. 61.8% consider regular satisfaction, 32.4% high and 5.9% low. 50% of the graduates consider a regular university service, 41.2% adequate and 8.8% inadequate. 52.9% consider a regular administrative service, 38.2% adequate and 8.8% inadequate. It is concluded that the administrative management, performance of the managerial staff, performance of the administrative staff and time management do not significantly affect the satisfaction of the graduates of the 2016 promotion of the Faculty of Technology.

RESUMO

O objetivo deste artigo foi estabelecer a incidência da Gestão Administrativa na satisfação dos egressos da promoção 2016 da Faculdade de Tecnologia. Com abordagem quantitativa, apoiou-se no método descritivo, tipo aplicado e desenho correlacional. A população foi composta por 159 egressos de 14 programas de estudos da Faculdade, distribuídos em cinco escolas profissionais. Para calcular o tamanho da amostra, foi utilizada a fórmula para uma população finita, pois é o número total de unidades de observação conhecidas. O resultado obtido mostra que 55,9% consideram que há gestão administrativa regular e 44,1% adequada. 64,7% consideram um desempenho regular do pessoal administrativo e 35,3% adequado. 82,4% consideram a gestão regular do tempo administrativo e 17,6% adequada. 61,8% consideram satisfação regular, 32,4% alta e 5,9% baixa. 50% dos egressos consideram um serviço universitário regular, 41,2% adequado e 8,8% inadequado. 52,9% consideram um serviço administrativo regular, 38,2% adequado e 8,8% inadequado. Conclui-se que a gestão administrativa, o desempenho do corpo diretivo, o desempenho do corpo administrativo e a gestão do tempo não afetam significativamente a satisfação dos egressos da promoção 2016 da Faculdade de Tecnologia.

Publicado: 16/09/2022

Aceptado: 29/08/2022

Recibido: 28/07/2022

Open Access

Scientific article

Palabras clave: Gestión administrativa, personal directivo, personal administrativo, desempeño y egresado.

Keywords: Administrative management, managerial staff, administrative staff, performance and graduates.

Palavras-chave: Gestão administrativa, equipe gerencial, equipe administrativa, desempenho e graduados.

INTRODUCCIÓN

La educación universitaria es el proceso que involucra docentes y estudiantes, en este contexto, la facultad de tecnología es una organización educativa que debe brindar servicios de calidad a los egresados. La comunidad educativa de la facultad tuvo que organizarse en un esfuerzo conjunto con la finalidad de lograr que los directivos y los administrativos muestren predisposición y una nueva actitud para satisfacer las necesidades de servicios académicos y administrativos a favor de los egresados. Chiavenato (2014) considera que la reciprocidad es un aspecto importante entre individuo y organización respetando las expectativas recíprocas, en este sentido brindar un servicio de calidad es parte del compromiso institucional.

Anzola (2002), indica que la gestión administrativa estriba en movimientos que se orientan a disponer la valentía de un equipo, es decir el procedimiento por el cual se trata de lograr los propósitos con la participación de los sujetos y la ejecución en ocupaciones esenciales. Por otro lado, Rodríguez (2010), manifiesta que la gestión administrativa es un conjunto de procesos y recursos para el cumplimiento de planes organizacionales por intermedio de la preparación, disposición, administración y evaluación. Por último, Ander (2009), indica que la gestión viene a ser el acto y el resultado de administrar o de diligenciar la operatividad de un procedimiento organizacional de una entidad. Analizando estas afirmaciones se conceptúa que la gestión administrativa es la predisposición para originar vinculación apropiada entre los regímenes, los estilos, las capacidades, las persona y los propósitos de una entidad.

Los procesos de gestión administrativa son aspectos relevantes en la educación universitaria ya que se orientan a intervenir en factores internos ordenando procesos para lograr los propósitos organizacionales y los factores externos que permiten obtener información del entorno para mejorar los procesos internos de la organización, todo ello conlleva el brindar un adecuado servicio a los estudiantes (Plasencia, 2017).

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque

El presente estudio de enfoque cuantitativo, ya que buscamos describir la existencia de las variables en la realidad estudiada y establecer los índices de correlación (Hernández et al., 2010).

Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación aplicó como diseño de investigación el tipo descriptivo –

correlacional, ya que se busca nuevos hechos y a su vez medir las variables (Sánchez & Reyes, 2009).

Población

La población de estudio estuvo conformada por 159 egresados promoción 2016 de la facultad de tecnología. La población se conformó por egresados de 5 departamentos académicos, dentro de los cuales se consideraron a los egresados.

Tabla 1

Población

Departamento Académico	Egresados	Porcentaje
Electrónica y Telemática	30	22 %
Diseño y Construcciones	41	25 %
Electromotores	28	19 %
Metalmecánica	16	10
Tecnología del Vestido, Textiles y Artes Industriales	44	22.
TOTAL	159	100%

Nota: Elaboración propia.

Muestra

Aplicando la fórmula para población conocida se logró determinar que la muestra está conformada por 34 egresados, con una distribución correspondiente al 21% de cada departamento académico.

Tabla 2

Muestra

Departamento Académico	Estudiantes	Porcentaje
Electrónica y Telemática	6	17.7
Diseño y Construcciones	9	26.5
Electromotores	6	17.7
Metalmecánica	4	11.6
Tecnología del Vestido, Textiles y Artes Industriales	9	26.5
TOTAL	34	100%

Nota: Elaboración propia.

Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue la entrevista, aplicada a toda la muestra.

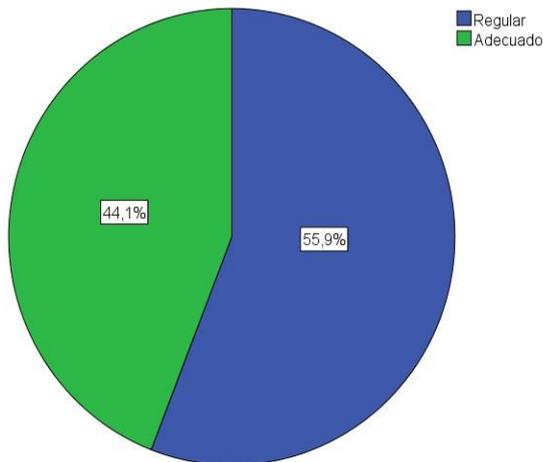
RESULTADOS

Resultados descriptivos

El análisis de la información se refleja en el siguiente consolidado, como resultado de la entrevista a cada integrante de la muestra, a continuación, se muestra de forma gráfica el detalle de la entrevista.

Figura 1

Gestión administrativa

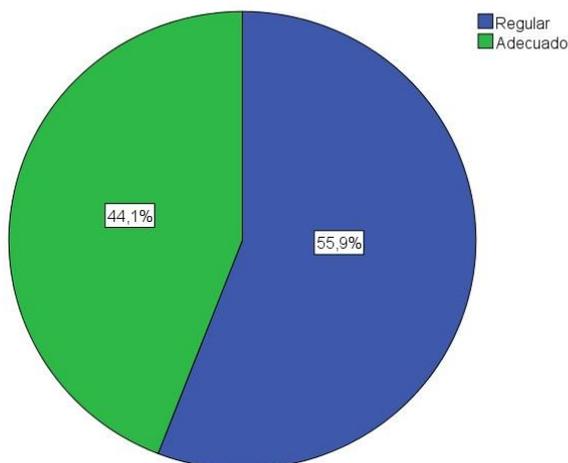


Nota: Elaboración propia.

El 55,9% de los egresados dan a conocer que la gestión administrativa es regular y en contraparte un 44,1% manifiesta una adecuada gestión. Se observa que no se ha logrado la aprobación de la gestión administrativa.

Figura 2

Desempeño del personal docente

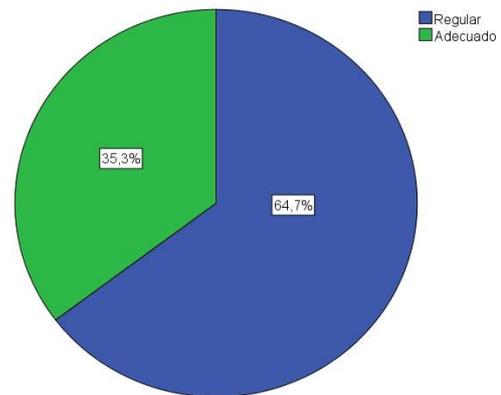


Nota: Elaboración propia.

El 55,9% de los egresados dan a conocer que el desempeño del personal docente es regular, en contraparte el 44,1% manifiesta un adecuado desempeño. Se observa no se ha logrado la aprobación del desempeño del personal docente.

Figura 3

Desempeño del personal administrativo

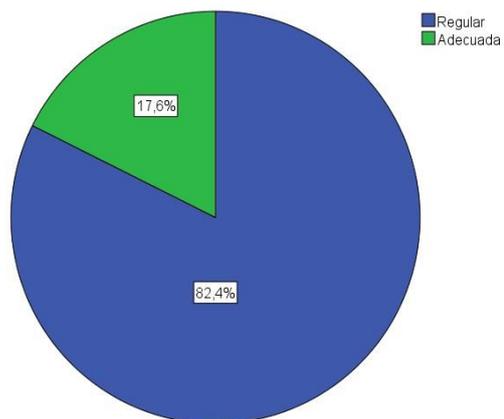


Nota: Elaboración propia.

El 64,7% de los egresados dan a conocer que el desempeño del personal administrativo es regular, en contraparte el 35,3% manifiesta un adecuado desempeño. Se observa una diferencia significativa.

Figura 4

Gestión del tiempo

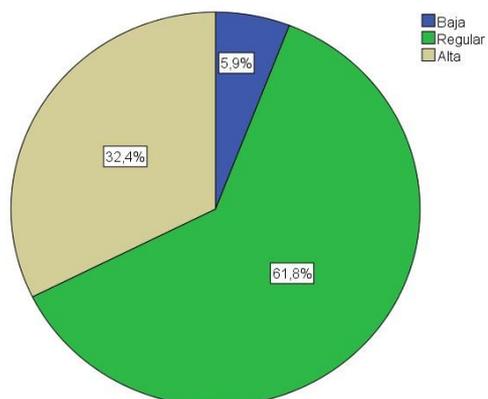


Nota: Elaboración propia.

El 82,4% de los egresados dan a conocer que la gestión del tiempo administrativo es regular, en contraparte el 17,6% considera adecuada la gestión del tiempo.

Figura 5

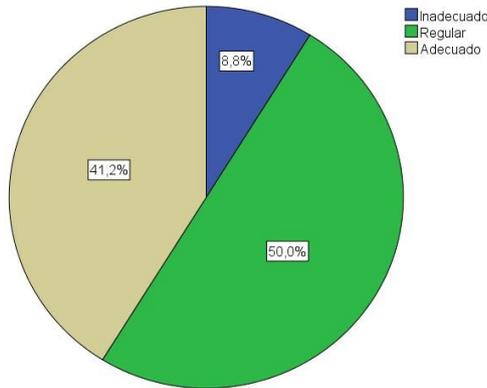
Satisfacción del egresado



Nota: Elaboración propia.

El 61,8% de los egresados dan a conocer la satisfacción del egresado es regular, en contraparte el 32,4% lo considera de alta satisfacción y el 5,9% baja satisfacción. Se observa que una minoría de los egresados están insatisfechos y gran parte lo considera regular.

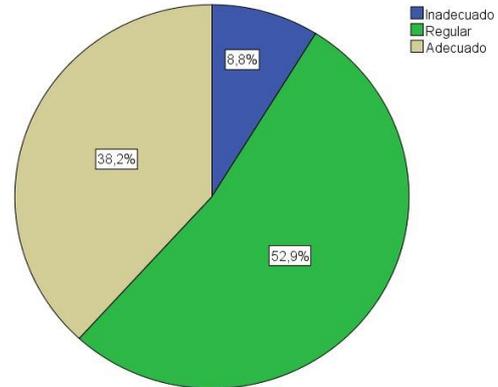
Figura 6
Servicio universitario



Nota: Elaboración propia.

El 50% de los egresados dan a conocer que el servicio universitario es regular, el 41,2% considera como adecuado el servicio y el 8,8% lo considera inadecuado.

Figura 7
Servicio administrativo



Nota: Elaboración propia.

Resultado a nivel inferencial

Tabla 3
Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del egresado

			Gestión administrativa	Satisfacción del egresado
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	-,248
		Sig. (bilateral)	.	,157
		N	34	34
	Satisfacción del egresado	Coefficiente de correlación	-,248	1,000
		Sig. (bilateral)	,157	.
		N	34	34

Nota: Rho Spearman es una prueba no paramétrica. Fuente: Autoría propia.

El valor obtenido es de $P = 0.157$ superando el 0.05 por consiguiente se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna, se determina que la gestión administrativa no incide de manera

significativa en la satisfacción de los egresados de la promoción 2016 de la facultad de Tecnología en tiempos de pandemia.

Tabla 4
Correlación entre el desempeño del personal directivo y la satisfacción de los egresados

			Desempeño del personal docente	Satisfacción del egresado
Rho de Spearman	Desempeño del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,088
		Sig. (bilateral)	.	,620
		N	34	34
	Satisfacción del egresado	Coefficiente de correlación	,088	34
		Sig. (bilateral)	,620	1,000
		N	34	34

Nota: Rho Spearman es una prueba no paramétrica. Fuente: Autoría propia.

El valor obtenido es de $P = 0.620$ siendo mayor a 0.05 por consiguiente se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna, se determina que el desempeño del personal directivo no incide de manera

significativa en la satisfacción de los egresados de la promoción 2016 de la facultad de Tecnología en tiempos de pandemia.

Tabla 5

Correlación entre el desempeño del personal administrativo y la satisfacción de los egresados

Rho de Spearman		Desempeño del personal administrativo		Satisfacción del egresado
		Desempeño del personal administrativo	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
	Satisfacción del egresado	Coefficiente de correlación	1,000	-,161
		Sig. (bilateral)	,34	,362
		N	-,161	34
		Coefficiente de correlación	,362	1,000
		Sig. (bilateral)		
		N	34	34

Nota: Rho Spearman es una prueba no paramétrica. Fuente: Autoría propia

Tabla 6

Correlación entre la gestión del tiempo y la satisfacción de los egresados

Rho de Spearman		Gestión del tiempo		Satisfacción del egresado
	Gestión del tiempo	Coefficiente de correlación	1,000	,046
		Sig. (bilateral)	.	,796
		N	34	34
	Satisfacción del egresado	Coefficiente de correlación	,046	1,000
		Sig. (bilateral)	,796	.
		N	34	34

Nota: Rho Spearman es una prueba no paramétrica. Fuente: Autoría propia.

El valor obtenido es de $P = 0.796$ siendo mayor a 0.05 por consiguiente se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna, se determina que la gestión del tiempo no incide de manera significativa en la satisfacción de los egresados de la promoción 2016 de la facultad de Tecnología en tiempos de pandemia.

DISCUSIÓN

Al analizar el trabajo de Núñez (2017), el investigador llegó a concluir que la gestión administrativa es significativa para lograr la complacencia de los alumnos de educación superior, apoyan su postura Castañeda y Vásquez (2016) en su investigación del total de estudiantes un 71% consideró que para su satisfacción en su centro de estudio, influyó la gestión administrativa, en contraste con la investigación realizada se ha demostrado que la gestión administrativa no tiene incidencia en la satisfacción de los egresados de la promoción 2016 de la Facultad de Tecnología, estos resultados demuestran que cada organización es totalmente diferente y diversos factores pueden afectar de forma indistinta la gestión

administrativa en relación a la satisfacción de estudiantes.

Asimismo, al analizar el trabajo de Freire (2015), concluyó que la satisfacción de los estudiantes muestra un nivel bajo en relación al desempeño del personal directivo y administrativo, en contraste con la investigación se han logrado resultados similares, demostrando que el desempeño del personal directivo y administrativo, no tiene incidencia significativa en la satisfacción de los egresados de la promoción 2016 de la Facultad de Tecnología.

Diversos son los factores que influyen en los estudiantes durante su proceso de educación superior y después al ser egresados, pues aún es necesario recurrir a los ambientes físicos para continuar con trámites e incluso educación de postgrado, en este sentido aún hacen uso de diversos servicios ofrecidos por la institución, los cuales influyen en su satisfacción, Vera (2016) considera que es necesario implementar estrategias para mejorar el servicio que brindan a los estudiantes, para garantizar su satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Ander, E. (2009). Diccionario de pedagogía, Editorial Magisterio del Río de la Plata, Quinta Edición, Buenos Aires-Argentina
- [2] Anzola, R. (1993). Administración de pequeñas empresas. Mc Graw-Hill Interamericana, México,
- [3] Castañeda & Vásquez (2016). Tesis Gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2015, Optar el título de Licenciado en Administración Pública en la Universidad Señor de Sipán, Lima – Perú.
- [4] Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría de la administración. México, Mac Graw Hill, octava edición
- [5] Freire, R. (2015). Sistema de Información Universitario y su incidencia en la Satisfacción estudiantil en la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad técnica de Ambato – Ecuador. Tesis para optar el título de ingeniero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato – Ecuador
- [6] Hernández, Fernández & Baptista (2010). Metodología de la investigación. México: Panamericana.
- [7] Plasencia, M. (2017). Gestión administrativa y calidad de enseñanza universitaria, en la facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016 (tesis de magister). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- [8] Rodríguez (2010). Calidad de servicio de atención al cliente. Revista de industria Química.
- [9] Sánchez & Reyes (2009). Diseños de metodología de la investigación. Lima: San Marcos.
- [10] Vera, C. (2016). Gestión administrativa del distrito de educación 12D01 y su efecto en el nivel de satisfacción de los usuarios del cantón Babahoyo año 2015. Tesis para optar el grado de magister en administración de empresas, por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo - Ecuador.