

## MODELO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL Y CALIDAD DE SERVICIO DE COMUNICACIÓN EN PROCESO DE INVESTIGACIÓN

MODEL OF ORGANIZATION, CONTROL AND QUALITY OF SERVICE COMMUNICATION IN RESEARCH  
PROCESS

Carmen Elizabeth Brambilla Barrueto  
*Universidad César Vallejo*  
*Chiclayo-Perú*

**Recibido:** 14 de febrero de 2014.

**Aceptado:** 14 de marzo de 2014.

### Resumen

La investigación realizada surge en base al problema de la comunicación observada en la Oficina Académica de Investigación (OAI), de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo, frente a tal situación hipotéticamente se planteó que la propuesta de un modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos llegue a superar tal problema.

Para el efecto, se trabajó con una población conformada por 1 820 estudiantes matriculados en las 16 Escuelas Profesionales de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo (UCV-CH), tomando una muestra de 406 estudiantes del I al X Ciclos de estudios, cuyas edades oscilan entre 16 a 29 años, a la que se aplicó un cuestionario que recogió información sobre el proceso de comunicación que se da en la OAI-UCV-CH, sirviendo de base diagnóstica sobre la calidad del servicio que se ofrece y con ello formular la propuesta.

A ello, se sumó la información teórica, con teorías específicas, relacionadas con las variables de estudio llegando a tener los fundamentos teóricos para diseñar el modelo teórico de organización y control, centrado en un manual de procedimientos,

cuya aplicación debe estar centrada en la práctica de valores fundamentales y en una evaluación permanente.

Así entonces, se llegó a disponer de una herramienta fundamental para ser alcanzada a la OAI-UCV-CH recomendando su aplicación previa las coordinaciones y aprobaciones de las instancias correspondientes, toda vez que velará finalmente para alcanzar información precisa a los estudiantes de la UCV-CH y a los docentes responsables de las experiencias curriculares eje, en general a todos los colaboradores y comunidad universitaria, llegando así a mejorar la calidad de servicio en la comunicación, aspecto fundamental en el trabajo de carácter específicamente administrativo.

**Palabras claves:** Modelo, organización, control, calidad, servicio, comunicación

### Abstract

This research is based on the problem of communication observed in the Academic Office of Research of the UCV: Universidad César Vallejo Campus Chiclayo (AOR-UCV-CH), facing such a situation, it was suggested hypothetically that a proposal of organization and control model, focusing on a manual of procedures which overcomes such problem.

For this purpose, it was worked with a population composed of 1 820 registered students in the 16 professional schools at Universidad César Vallejo Campus Chiclayo, taking a sample of 406 students from 1st to 10th period of studies. The student's ages oscillate between 16 and 29 years; to which it was applied a questionnaire to collect information about communication process that occurs at AOR-UCV-CH, serving as a diagnostic on quality of service that is offered and thus to formulate the proposal.

Theoretical information was added to the questionnaire, using specific theories related to the variables of study obtaining the theoretical foundations to design the theoretical organization and control model, focusing on a manual of procedures, which application should be centered on the fundamental values practices and an assessment.

Therefore, it was possible the acquisition of a fundamental tool to be handed over the AOR-UCV-CH advising its application prior to co-ordinations and approvals from correspondent levels; this manual will supervise that UCV-CH students and responsible teachers of the main curricular experiences, and also all employees and university community, improving the quality of service in communication, fundamental aspect of the work of specifically administrative nature.

**Key words:** Model, organization, control, quality, service, communication

## Introducción

Las diversas instituciones locales, regionales, del Perú y del mundo, están empeñadas en su propia organización, considerando los diferentes aspectos que la caracterizan como la infraestructura

procurando sea la más adecuada, implementación con recursos de alta tecnología, personal de alto nivel, formas de regular la producción, la circulación, uso y control de los documentos, organización técnica de los archivos a través de su ciclo vital institucional.

Sin embargo, a pesar de ello se encuentran todavía aspectos débiles que corresponden a las especificaciones hechas anteriormente presentándose en forma negativa, lo que resulta preocupante por afectar a la buena imagen institucional de las organizaciones, de las instituciones; los problemas derivados generalmente son de integración, influencia social, colaboración, adaptación, identificación y revitalización.

La modernidad de las organizaciones, en el umbral del siglo XXI, no depende tanto de la evolución de la técnica y de la tecnología, sino del cambio en la filosofía del gerente, de su modo de pensar y de actuar para generar una nueva cultura administrativa y organizativa. El problema principal que se enfrenta, es el cambio en la circunstancia de la organización y la necesidad imperativa de vencer una serie de obstáculos o problemas derivados del presente y del futuro, sin lo cual no es posible que la organización pueda desarrollarse adecuadamente (De la Cruz, 1999).

Al observar a la Oficina Académica de Investigación (OAI) de la Universidad César Vallejo-Campus Chiclayo, en el aspecto de la comunicación procedimental, se ha identificado deficiencias en la misma, manifestado en la forma siguiente: No existe en forma escrita los pasos a seguir en cada uno de los procedimientos de la OAI-UCV-Chiclayo para informar, comunicar y atender a los diferentes usuarios, fundamentalmente, los estudiantes de las diversas Carreras Profesionales.

Los estudiantes frecuentemente se acercan para solicitar información y hay que estar repitiendo lo mismo, los usuarios en términos generales están desorientados por no tener una información fluida sobre aspectos relacionados con la investigación tanto formativa como de fin de carrera y a la vez los estudiantes no reportan información adecuada sobre los procesos, lo que hace difícil tener que hablar de comunicación, toda vez que no se manifiesta una interrelación entre emisor-receptor; similares situaciones se producen a nivel de los docentes de las experiencias curriculares eje, que tienen que ver con la investigación formativa y la investigación de fin de carrera.

Sus causas probables, la falta de un Manual de Organización y Funciones específico y actualizado, el existente es del 2011 tratando de aspectos muy genéricos, no hay precisiones propias de los procesos de la OAI, de un Reglamento Interno, el existente es del 2008, pero tampoco tiene procedimientos específicos a nivel de OAI, de la precisión escrita y virtual de los procedimientos que se siguen a nivel de gestiones en la OAI; no se dispone de flujogramas específicos orientadores para los usuarios, no hay paneles informativos, gigantografías motivadoras para recoger información y realizar una comunicación fluida, adecuada y eficiente.

La Universidad César Vallejo–Campus Chiclayo es filial de la UCV-Trujillo, que es la Sede Central, por lo que, los procesos son similares; en ese sentido, la comunicación entre la OAI-Chiclayo y la Dirección de Investigación de UCV Trujillo y las OAI de los demás Campus de UCV está sumamente reducida, concretada solamente a alcanzar documentos a nivel de sistema, con poquísimas oportunidades de participación para mejorar la comunicación y los procesos propios de la investigación en la Universidad.

Asimismo, para apoyar el desarrollo de la comunicación y organización los recursos tecnológicos no están habilitados o actualizados, limitaciones en los recursos de escritorio e impresión apropiados que faciliten la comunicación y con ello contribuir a mejorar la calidad de servicio en este aspecto fundamental en la vida universitaria.

De no superarse esta situación problemática los usuarios afrontarán dificultades en sus gestiones, muchos quedarán desorientados y sin saber con precisión los procedimientos que deben seguir en sus diversas gestiones, con la producción de probables quejas en el futuro que afectarán a la OAI y a la Universidad en general.

La situación presentada ha permitido hacer reflexiones a través de los siguientes interrogantes: ¿Cómo viene desarrollándose el sistema de comunicación en la OAI del Campus Chiclayo? ¿Es posible mejorar el sistema de calidad de servicio de comunicación en la OAI-Chiclayo? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios estudiantes en relación a la comunicación que se desarrolla en la OAI? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios docentes en relación a la comunicación que se desarrolla en la OAI? ¿Cómo diseñar un modelo de organización y control? ¿Qué repercusión tiene un modelo de organización y control implementado en la OAI en sus usuarios?

Por todas estas razones, el propósito de la presente investigación es el diseño de un Modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI –UCV– Campus Chiclayo que permita mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación.

En ese sentido, el problema se plantea del siguiente modo: ¿De qué manera la

propuesta de un modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV-Campus Chiclayo se constituye en una herramienta cuya aplicación permita mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación?

El propósito de la investigación es determinar la calidad de servicio de comunicación que se ejecuta en la OAI UCV-Campus Chiclayo antes de aplicar el modelo de organización y control. Además se va a diseñar un modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo. Finalmente, se pretende validar la propuesta de modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo, como herramienta cuya aplicación permita mejorar la calidad de servicio de comunicación a nivel de los participantes del proceso de investigación.

La hipótesis del trabajo queda enunciada de la siguiente manera: la implementación de un modelo de organización y control, centrado en un Manual de Procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo mejora significativamente la calidad de servicio de comunicación a nivel de los estudiantes participantes del proceso de investigación.

## Método

La investigación es de tipo propositiva-explicativa, por la razón de haber diseñado una propuesta sobre un Modelo de organización y control, centrado en un Manual de Procedimientos para la Oficina Académica de Investigación de la UCV Chiclayo, el mismo que quedó validado a través de expertos; el diseño que se aplicó es el denominado diseño descriptivo simple.

La población de estudio se presenta en el cuadro N° 01.

Cuadro N° 01

Número de estudiantes matriculados por Escuelas Profesionales de la UCV-Campus Chiclayo, según ciclo académico- semestre 2013-I

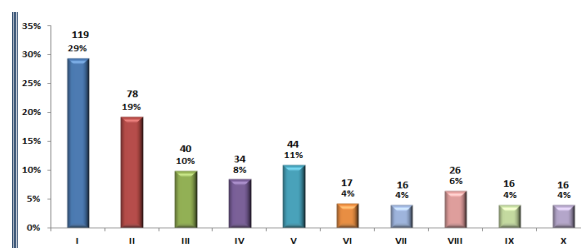
CICLO	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	TOTAL ESTUD.
IDIOMAS	32		28	21	10	4	19	13	13	9	149
INICIAL	23	3	25	7	18	4	14	16	28	5	143
PRIMARIA	14	15			20	1	33	5	27	2	117
ADM	104	23	21	55							203
CONTABILIDAD	57	14	30								101
ECONOMÍA	24		13	7	11						55
MARKE	18	2	20	15	23						78
NEGOCIOS	37		27	1							65
DERECHO	39	63	45	1							148
AGRÓNOMA	15		1	12	2	9					39
AMBIENTAL	70	2	26	33	13	22					166
EMPRESARIAL	35		52	5	61						153
CIVIL	115	27	34	43					1	4	224
MINAS	111										111
PSICOLÓG	58										58
TURISMO										2	2
CC.CC.									1	3	4
ING. INDUS										1	1
ING. MEC										3	3
TOTAL	752	149	322	200	158	40	66	34	70	29	1820

Fuente: Oficina Registros Académicos UCV-Campus Chiclayo, del 22 de mayo del 2013

La muestra estuvo conformada por 406 estudiantes, determinada con aplicación de la fórmula de tamaño de la muestra, como se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 1.

Distribución del número de estudiantes de la UCV-CH, según ciclos de estudios.



Las técnicas e instrumentos de investigación aplicados se señalan en el cuadro siguiente.

Técnica	Instrumentos	Fuentes e informantes
1. Encuesta	Cuestionario	Estudiantes de la UCV Campus Chiclayo
2. Documentación	Elaboración de documentos relacionados con la investigación formativa y de fin de carrera	Oficina Académica de Investigación UCV –CH
3. Juicio de Especialistas	Manual de Procedimientos Criterios de evaluación	Especialistas especialmente designados

## Resultados

### a) Resultados de la calidad de servicio de comunicación

Los resultados de la investigación se presentan en forma consolidada en el siguiente cuadro.

CONSOLIDADO DE DATOS						TOTAL
PREGUNTAS	ESCALA					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
1	18.23	48.52	20.94	7.14	5.17	100.00
2	16.51	47.78	24.14	7.14	4.43	100.00
3	16.75	45.57	26.35	7.64	3.69	100.00
4	16.50	41.38	28.08	6.65	7.39	100.00
5	17.73	38.18	29.06	9.11	5.91	100.00
6	16.26	39.41	27.34	10.34	6.65	100.00
7	17.49	44.83	22.91	9.11	5.67	100.00
8	16.01	41.63	28.57	8.87	4.93	100.00
9	15.02	43.60	28.08	7.64	5.67	100.00
10	14.29	39.16	30.30	9.11	7.14	100.00
11	16.01	40.15	29.06	8.87	5.91	100.00
12	15.27	42.36	29.06	7.14	6.16	100.00
13	25.62	40.64	20.94	7.14	5.67	100.00
14	15.27	43.60	26.60	7.88	6.65	100.00
15	12.81	53.45	25.37	5.42	2.96	100.00
%	16.65	43.35	26.45	7.95	5.60	100.00

### LEYENDA

1. Personal OAI UCV-CH, cordial y empático
2. Identidad con las tareas propias de la investigación.
3. Según los Ciclos, los criterios en la sustentación de los trabajos finales de investigación son diferentes.
4. Las resoluciones de aprobación de proyectos de investigación expedidas y entregadas oportunamente por OAI
5. Las resoluciones de reconocimiento y felicitación expedidas y entregadas por OAI a los primeros puestos al final de la sustentación.
6. OAI proporciona buena orientación sobre el proceso de sustentación de los trabajos finales de investigación.
7. Información sobre proceso de implementación, evaluación y sustentación de TFI.
8. Articulación de curso eje de investigación con aprendizaje servicio.
9. Coordinación del trabajo de OAI con las Escuelas Profesionales y Órganos correspondientes.
10. OAI hace seguimiento a actividades de investigación para el semestre de estudios.
11. OAI difunde semestralmente las normas sobre la investigación en la UCV- Campus Chiclayo.
12. Satisfacción con la información sobre la Guía de Productos Observables de Investigación.
13. Recursos tecnológicos en OAI-UCV-CH.
14. Comunicación de calidad sobre los procedimientos de investigación.
15. Satisfacción en relación a la calidad de servicio.

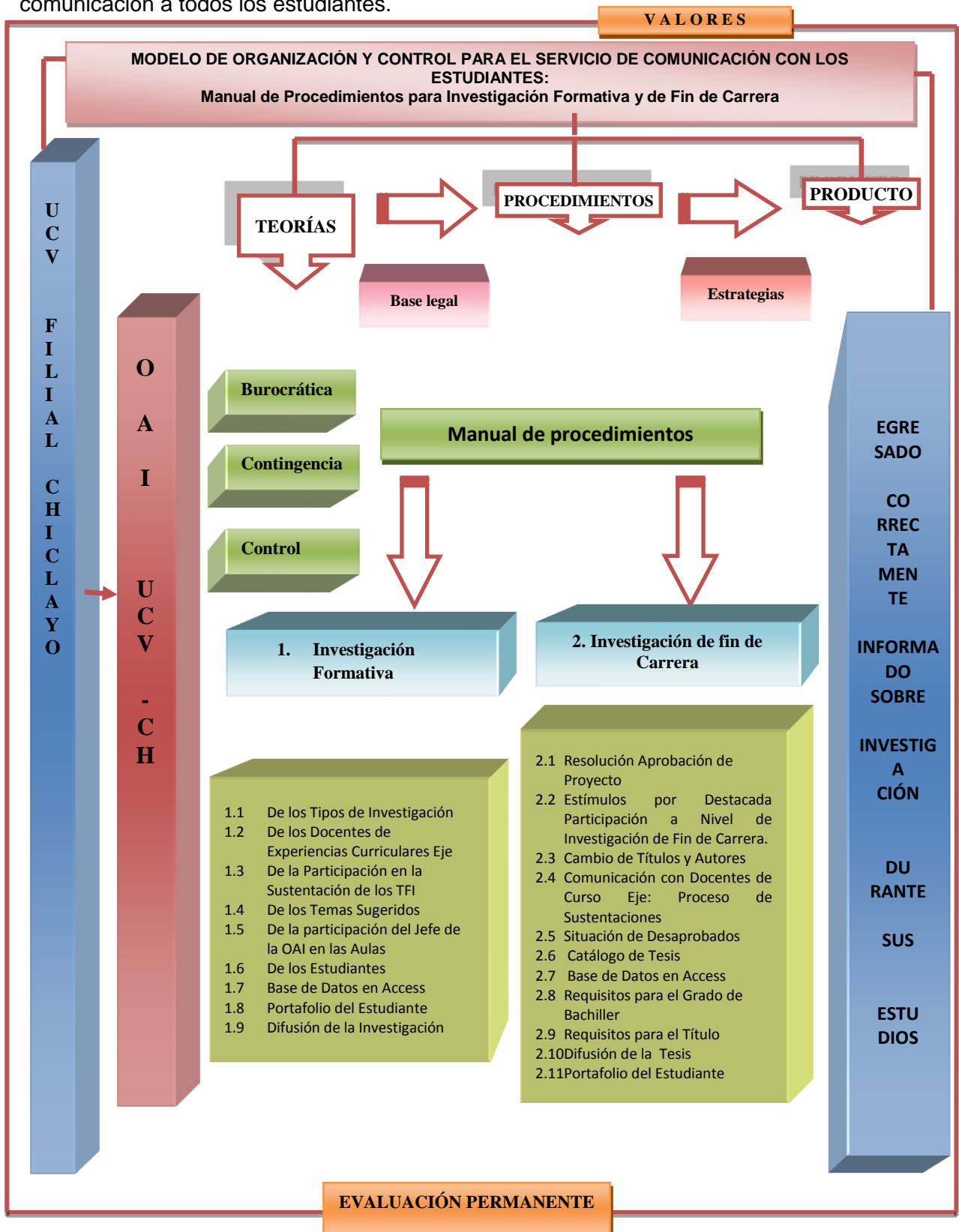
Los resultados generales obtenidos a nivel de promedios sobre los aspectos relacionados con la comunicación que se produce en la OAI-UCV-CH, presentados en el cuadro anterior permiten señalar que los estudiantes en un porcentaje de 16,65 expresaron estar totalmente de acuerdo con los indicadores establecidos sobre la comunicación, mientras que el 43,35 % indican estar de acuerdo. En ambos casos, los resultados son halagadores y si se adicionan ambos, se tiene un total de 60 %, que expresan su acuerdo con las tareas de comunicación que realiza la OAI-UCV-CH frente a los estudiantes de las diferentes Carreras Profesionales, quienes son los usuarios principales.

Sin embargo, un 40 % de estudiantes se ha mostrado indeciso y en otros casos en desacuerdo, situación que indica que un número inferior está desinformado; por descuido, falta de interés u otros motivos o probablemente existen fallas a nivel de la

OAI-UCV-CH. Cualquiera sea la concepción se debe buscar las causas y desarrollar la comunicación con mayor fluidez. De allí la razón de proponer un modelo de Organización y Control para superar las situaciones problemáticas y llegar con la comunicación a todos los estudiantes.

**b) Diseño del Modelo**

El modelo quedó diseñado así:



La calidad de servicio de comunicación que se ejecuta en la OAI de la UCV Campus Chiclayo resultó determinada luego de la aplicación del cuestionario especialmente diseñado recogiendo la información de los usuarios en la forma de precisiones sobre su acuerdo, desacuerdo y sus variantes.

La base teórica de la investigación, la experiencia de trabajo en la OAI y las precisiones alcanzadas por el Jefe de la OAI-UCV-CH permitieron diseñar el modelo de organización y control, centrado en un manual de procedimientos en la OAI de la UCV Campus Chiclayo, de esta forma se ha aprovechado la experiencia de algunos años de servicio, de la práctica diaria, de la intervenciones de los usuarios que diariamente llegan a la OAI-UCV-CH, ubicado en el tercer nivel del segundo pabellón de la Universidad César Vallejo Chiclayo.

La propuesta ha sido especialmente validada con la participación de especialistas en la materia: Msc. Doris Dávila Vigil, Msc. Jorge Mori Bustamante y Msc. Marco Arnao Vásquez, quienes son docentes de la UCV- Campus Chiclayo, teniendo como Moderador al Jefe de la OAI-UCV-CH, Msc. Aurelio Ruiz Pérez, considerando como parte central el Manual de Procedimientos. Los resultados por cierto resultaron magníficos por el análisis realizado, la exposición de las opiniones y la formulación de las conclusiones que fueron incorporados en el Manual.

## Conclusiones

Los estudiantes de las Escuelas Profesionales de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, en su mayoría, 60%, manifestaron estar de acuerdo con el servicio de comunicación que realiza la Oficina Académica de Investigación de la UCV (OAI-UCV-CH). Los resultados son halagadores tal como lo expresan los estudiantes de las 16 Escuelas Profesionales de la Universidad, donde queda demostrado que el área mantiene una comunicación efectiva y brinda al usuario el servicio en el tiempo y forma requerida para un servicio de calidad y con calidez.

Se logró diseñar un Modelo de Organización y Control, con su base teórica, graficación y descripción, centrando la atención en el Manual de Procedimientos, para la OAI-UCV-CH, logrando redactar un Manual de Procedimientos de aspectos básicos de la OAI-UCV-CH, relacionado con la Investigación Formativa y la Investigación de Fin de Carrera, para mejorar la calidad de servicio de comunicación de la OAI-UCV-CH.

El Modelo de Organización y Control, centrado en el Manual de Procedimientos, para la OAI-UCV-CH fue validado por tres profesionales, docentes de la UCV-Campus Chiclayo, conocedores de la materia; como es el caso de la Msc. Doris Dávila Vigil, docente de Metodología de la Investigación Científica y Jefa de Desarrollo Académico, el Msc. Jorge Mori Bustamante, docente de la especialidad de Lengua y Literatura y Jefe del área de Formación General y el Msc. Marco Arnao Vásquez, docente de Investigación, de la especialidad de Lengua y Literatura y docente adscrito a la Oficina Académica de Investigación.

## Referencias bibliográficas

- American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones*. 3ª edición. México: Editorial El Manual Moderno.
- Camisón, C. (2009). *La gestión de la calidad por procesos. Técnicas y herramientas de calidad*. Recuperado de <http://www.emagister.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/medicion-calidad-servicio>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* 3ª edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana
- Colmenares O. & Saavedra J. (2007). Venezuela. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Recuperado de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Customer Care Associates. (2011). *Calidad de servicio en comunicación*. Recuperado de [http://www.customercareassoc.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=189&Itemid=78#top](http://www.customercareassoc.com/index.php?option=com_content&view=article&id=189&Itemid=78#top)
- Gracia E. & Grau R. (2007). *Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos*.

- Universitat Jaume I., 10 pp. Castelló de la Plana-España. Recuperado de [www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi13/17.pdf](http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi13/17.pdf)
- Hernández R., Fernández C. & Baptista M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Koontz H. & Wehrich H. (2011). *Administración: Una Perspectiva Global*. 11va Edición.
- Lobos C. & Sepúlveda M. (2009). *Chile. Construcción de una medición de calidad del servicio de la telefonía móvil en Chile*. Recuperado de [www.cybertesis.uchile.cl/tesis/uchile/2009/ec-lobos\\_w/pdfAmont/ec-lobos\\_w.pdf](http://www.cybertesis.uchile.cl/tesis/uchile/2009/ec-lobos_w/pdfAmont/ec-lobos_w.pdf)
- Lom, A. (2006). *Teoría de la organización*. Recuperado de <http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/ger/teoria-de-la-organizacion-y-su-administracion.htm>
- Ministerio de Energía y Turismo (2006). *Calidad de servicio*. Recuperado de <http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-es/servicios/calidadservicio/paginas/calidad.aspx>
- Moncada H. (2008). *Mejoramiento de organización, funciones y procesos en la Empresa de Transportes Horna e Hijos S. R. L. Piura-Perú*. Recuperado de <http://dspace.udep.edu.pe/handle/123456789/1225>.
- Pascual (2004). *Modelo SERVQUAL (Pascual) SERVQUAL. Un instrumento para medir la calidad en los servicios* Recuperado de [http://rodas.us.es/file/b8aaf1d2-ccf7-65bd-1593-564b3442526a/1/servqual\\_scorm.zip/page\\_01.htm](http://rodas.us.es/file/b8aaf1d2-ccf7-65bd-1593-564b3442526a/1/servqual_scorm.zip/page_01.htm)
- Rivas, L. (2007). *Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas*. Madrid.
- Tarantino S. (2013). *Teoría de la organización: El control en la administración de empresas*. Venezuela. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/control-administracion-empresas.htm>
- Urcola J. (2008). *Dirigir personas: fondos y formas*. 5ª edición. Madrid: Pozuelo de Alarcón, ESIC-Editorial.
- Vásquez, C. (2012). *Tipos de organizaciones*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas.htm>
- Universidad César Vallejo (2013). *Plan Estratégico Institucional. 2013-2015*.