

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS
DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

CAROL VANESSA SANCHEZ MONTOYA

Pucallpa, Perú

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



ANEXO N° 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10.30 horas, del día 08 de MAYO, ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por:

- Dr. JUAN JOSE PALOMINO OCHOA Presidente
- Dr. MIGUEL ANGELO RIOS Secretario
- Dr. TONY HILTON SANCHEZ MURGA Vocal

El aspirante al GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS en: GESTION PUBLICA

Mención: GESTION PUBLICA
Don(ña) CAROL VANESSA SANCHEZ MONTOYA

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
ANALISIS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE LAS ESCUELAS DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2018

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Diecisiete (17)

Equivalente a Muy Bueno, por lo que se recomienda

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 11:30 horas del 08 de MAYO del 2023

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0238-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

"ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI 2018"

Cuyo autor (es)	:	SANCHEZ MONTOYA, CAROL VANESSA
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	GESTIÓN PÚBLICA,
Mención	:	GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a)	:	Dr. Dominguez Cuellar, Carlos Ruben

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que Si se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 29/10/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, CAROL VANESSA SANCHEZ MONTOYA

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO
EN USUARIOS DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNU 2018.

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: _____

En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTIÓN PÚBLICA

Mención: GESTIÓN PÚBLICA

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicado en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:


Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08/10/2023

Email: carol_aries11@hotmail.com
Teléfono: 961987600

Firma: 
DNI: 41930145

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a dios por siempre guiarme por el buen camino y darme la fuerza necesario, asimismo a mi madre y todos los amigos que me acompañaron en este proceso.

AGRADECIMIENTO

Estoy totalmente agradecido por la vida y en especial a nuestro creador, también a mi casa de estudio nuestra Universidad Nacional De Ucayali, Asimismo a mis docentes que me inculcaron sus enseñanzas.

RESUMEN

Del análisis de la investigación la gestión administrativa tiene relación en la calidad de servicio en usuarios de la escuela de posgrado de la universidad nacional de Ucayali 2018, considerando que la dirección está compuesta por un director y directores de unidades de las facultades en el que tienen implementada la maestría o doctorado, en ese contexto la percepción de los maestristas que vienen realizando sus estudios y egresados en cuanto a la atención oportuna, no se encuentran satisfechos por diferentes motivaciones, en el que se han identificado que la Escuela de Posgrado no tiene sistematizado las diferentes actividades en cuanto a servicios de atención a los usuarios, que no coadyuvan en la adecuada prestación de servicio oportuno y de calidad, por otro lado los servicios académicos no se realizan de manera oportuna, existen deficiencias en los cronogramas que dificulta el desarrollo normal del ciclo académico y la falta de control administrativo hace engorroso los tramites de los usuarios, la metodología empleada es de enfoque cuantitativa, descriptiva correlacional, de diseño no experimental transversal, de acuerdo a las conclusiones del análisis de la gestión administrativa esta tiene incidencia en la calidad de servicio en usuarios de la escuela de posgrado de la universidad nacional de Ucayali 2018, por ello que los resultados indican que la gestión administrativa tiene relación en la calidad de servicio en usuarios de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Palabras clave: Gestión, Administrativa, Calidad.

ABSTRACT

From the analysis of the investigation, the administrative management is related to the quality of service in users of the postgraduate school of the National University of Ucayali 2018, considering that the address is composed of a director and directors of units of the faculties in which they have implemented the master's or doctorate, in that context the perception of the teachers who have been doing their studies and graduates in terms of timely care, are not satisfied by different motivations, in which they have identified that the Graduate School does not have systematized the different activities in terms of user services, which do not contribute to the adequate provision of timely and quality service, on the other hand academic services are not performed in a timely manner, there are deficiencies in the schedules that hinder normal development of the academic cycle and the lack of administrative control makes it cumbersome s procedures of the users, the methodology used is quantitative, descriptive correlational, non-experimental cross-sectional, according to the conclusions of the administrative management analysis, this has an impact on the quality of service in users of the graduate school of The National University of Ucayali 2018, so the results indicate that administrative management is related to the quality of service in users of the graduate school of the National University of Ucayali.

Keywords: Management, Administrative, Quality.

INTRODUCCIÓN

El propósito del análisis realizada de la gestión administrativa fue para conocer el grado de incidencia en la calidad de servicio en usuarios de la escuela de posgrado de la universidad nacional de Ucayali 2018, considerando aspectos de atención oportuna, calidad y satisfacción del usuario de la Escuela de posgrado, teniendo en cuenta el factor del control administrativo que es fundamental para su evaluación y corrección en el desempeño de las actividades subordinadas en el área de Posgrado. Por ello se debe tener en cuenta para cumplir con los objetivos y planes programadas, para el llevado de las maestrías por las distintas direcciones de Unidad, que está representada por un docente de la categoría principal de las facultades de Derecho y Ciencias políticas, Educación, Ciencias de la Salud, Ciencias Agrícolas y medio ambiente, Sistemas y Civil y Ciencias Económicas Administrativas y Contables, los mismos que realizan labores administrativas, quienes son los responsables del funcionamiento de las maestrías aprobadas por sus facultades en el que existen dificultades en la calidad de servicio que brindan a los usuarios, estudiantes, egresados y graduados, el cual tiene una percepción no adecuada.

La presente investigación tiene la siguiente estructura:

Capítulo I:

- El problema de investigación

Capítulo II:

- Marco Teórico

Capítulo III:

- Marco metodológico

Capítulo IV:

- Resultados

Capítulo V:

- Discusión de Resultados
- Conclusiones y Sugerencias

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
CAPITULO II: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICOS.....	16
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	17
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	17
1.4.1. HIPOTESIS GENERAL	17
1.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS	17
1.5. VARIABLES.....	18
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	19
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	19
1.8. VIABILIDAD.....	20
1.9. LIMITACIONES.....	20
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. ANTECEDENTES.....	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	26
2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSOFICOS	29
2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	30

2.5. BASES EPISTÉMICOS.....	31
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.3.1. POBLACIÓN.....	33
3.3.2. MUESTRA.....	34
3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
3.4.1. FICHA BIBLIOGRAFICA:.....	36
3.4.2. FICHA DE ENCUESTA.....	36
3.5. TÉCNICA DE RECOJO, PROCEDIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	37
3.5.1. TECNICAS DE RECOJO.....	37
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	39
CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
CONCLUSIONES.....	65
SUGERENCIAS.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	67
ANEXOS.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01	Organización – I_____	39
Tabla N°02	Organización – II_____	41
Tabla N°03	Dirección – I_____	43
Tabla N°04	Dirección – II_____	45
Tabla N°05	Control – I_____	47
Tabla N°06	Control – II_____	49
Tabla N°07	Incrementar la participación de maestristas – I_____	51
Tabla N°08	Incrementar la participación de maestristas – II_____	53
Tabla N°09	Acrecentar los promedios de satisfacción – I_____	55
Tabla N°10	Acrecentar los promedios de satisfacción – II_____	57
Tabla N°11	Mejorar el nivel de desempeño profesional – I_____	59
Tabla N°12	Mejorar el nivel de desempeño profesional – II_____	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01	Organización – I_____	40
Figura N°02	Organización – II_____	42
Figura N°03	Dirección – I_____	44
Figura N°04	Dirección – II_____	46
Figura N°05	Control – I_____	48
Figura N°06	Control – II_____	50
Figura N°07	Incrementar la participación de maestristas – I_____	52
Figura N°08	Incrementar la participación de maestristas – II_____	54
Figura N°09	Acrecentar los promedios de satisfacción – I_____	56
Figura N°10	Acrecentar los promedios de satisfacción – II_____	58
Figura N°11	Mejorar el nivel de desempeño profesional – I_____	60
Figura N°12	Mejorar el nivel de desempeño profesional – II_____	62

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, fue creada mediante Resolución N° 003-2007-AU-R-UNU del 20 de enero de 2007 y posteriormente con Resolución N° 3250-2008-CU-R-UNU del 02 de julio 2008, el Consejo Universitario aprueba el funcionamiento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. La Asamblea Nacional de Rectores mediante Resolución N° 1079-2008-ANR del 05 de diciembre de 2008, aprueba la creación y funcionamiento de la escuela de posgrado en la Universidad Nacional de Ucayali con sede en la ciudad de Pucallpa, con los programas de maestría en: Ciencias de la Computación, Salud Pública, Medio Ambiente, Gestión Sostenible y Responsable y Gestión Pública.

La carencia de una adecuada organización y dirección administrativa conlleva a la falta de una oportuna toma de decisiones de parte de los responsables, esta carencia de liderazgo es notorio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, siendo evidente la falta de orientación de los recursos humanos hacia los objetivos institucionales con la capacidad de brindar a los demás un tipo de orden para lograr un bien que trasciende a cada una de las personas involucradas, por ello la dirección se fundamenta en el hecho de agregar valor al equipo que labora en la Escuela de Posgrado lo cual falta consolidar.

En ese sentido otro de los pilares fundamentales del cual carece la Escuela de Posgrado para una adecuada gestión administrativa es el

control administrativo que se constituye en un instrumento que permite garantizar que las actividades se realicen de manera objetiva.

El control administrativo resulta importante para evaluar y corregir el desempeño de las actividades subordinadas en el área de Posgrado, que permita cumplir con los objetivos y planes programadas, para el llevado de las maestrías por las distintas direcciones de Unidad, que está representada por un docente de la categoría principal de las facultades de Derecho y Ciencias políticas, Educación, Ciencias de la Salud, Ciencias Agrícolas y medio ambiente, Sistemas y Civil y Ciencias Económicas Administrativas y Contables, los mismos que realizan labores administrativas, siendo responsables del funcionamiento de las maestrías aprobadas por sus facultades en el que surgen dificultades en la calidad de servicio que brindan a los usuarios, estudiantes, egresados y graduados.

Considerando que la calidad del servicio a los usuarios es fundamental en la escuela de posgrado, sin embargo, el personal que labora en esta área no tiene un protocolo de atención a los usuarios, que tienen dificultades en la información, en la expedición de documentos correspondientes al área académica, reportes de pagos que no cuentan con una sistematización en línea, por lo que estas dificultades resultan en una percepción de la falta de calidad de servicio.

La gestión administrativa en la Escuela de Posgrado requiere cambios a fin de articular de manera organizada, con una adecuada dirección y control administrativo a fin de lograr la calidad de servicio a los usuarios, que en la actualidad adolece de parámetros de gestión, con soportes

informáticos en línea que permitan una percepción distinta por lo que se realiza la siguiente formulación del problema.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuarios de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2018?

1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICOS

- a) ¿Cómo la organización incidirá para incrementar la participación de maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?
- b) ¿Cómo la dirección incidirá para acrecentar los promedios de satisfacción de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?
- c) ¿Cómo el control administrativo incidirá para mejorar el nivel de desempeño profesional de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuarios de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2018.

1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- a) Analizar en qué medida la organización incidirá para incrementar la participación de maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.
- b) Analizar en qué medida la dirección incidirá para acrecentar los promedios de satisfacción de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.
- c) Analizar en qué medida el control administrativo incidirá para mejorar el nivel de desempeño profesional de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. HIPOTESIS GENERAL

Existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuarios de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2018.

1.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICOS

- a) La organización incide para incrementar la participación de maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.
- b) La dirección incide para acrecentar los promedios de satisfacción de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

- c) El control administrativo incide para mejorar el nivel de desempeño profesional de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.5. VARIABLES

Variable Independiente (X)

Gestión Administrativa

Indicadores:

X1: Organización

X2: Dirección

X3: Control administrativo

Variable Dependiente (Y)

Calidad de servicio

Indicadores:

Y1: Incrementar la participación de maestristas

Y2: Acrecentar los promedios de satisfacción

Y3: Desempeño profesional

Variable Interviniente (Z)

Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2018.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión Administrativa	La Gestión Administrativa cumple con procesos muy importantes de las cuales uno de ellos es la organización, planificación, la coordinación y por último la dirección y también de controlar las actividades de la organización, para así cumplir con los objetivos establecidos de toda empresa	X:1 Organización X2: Dirección X3: Control Administrativo	Técnica: Encuesta
VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de servicio	La calidad de servicio es adaptarse a lo que el cliente necesita basándose en los servicios que el cliente puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal	Y1: Incrementar la participación de maestristas Y2: Acrecentar los promedios de satisfacción Y3: Desempeño profesional	Instrumento: Cuestionario

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Esta investigación se realizó con el propósito de analizar la relación de la gestión administrativa, con relación a la mejora en la calidad de servicio al usuario en la escuela de Posgrado de la universidad Nacional de Ucayali, cuyo objetivo es aportar al conocimiento existente sobre la calidad de servicio, que permitirá mejorar los aspectos de carencia, para el

incremento de mayores maestristas, así como acrecentar los promedios de satisfacción y el nivel de desempeño profesional.

Esta investigación se llevó a cabo porque existe la necesidad de mejorar la gestión administrativa, en el que se evidencio a la organización, dirección y control administrativo con el fin de que la percepción de los usuarios en las oficinas de la escuela de posgrado de la universidad Nacional de Ucayali, asimismo se reflejó la calidad en los servicios que prestan a los usuarios.

1.8. VIABILIDAD

Es factible la que se llevo a cabo la presente investigación porque los materiales que se empleó como instrumento (encuesta) es biodegradable, no se utilizó equipos contaminantes e insumos químicos, asimismo, nos permitió lograr una cultura de eco eficiencia ambiental. Además, es viable porque se cuenta con los recursos económicos, financieros, materiales necesarios para su ejecución y los recursos humanos, asimismo la presente investigación involucra a actores directos que tendrá incidencia positiva.

1.9. LIMITACIONES

La presente investigación no está exenta de ciertas limitaciones dentro de los parámetros establecidos, la investigación se delimitada espacialmente para desarrollar en la Escuela de posgrado de la Universidad nacional de Ucayali. Asimismo, tiene una delimitación temporal en concordancia con el cronograma de actividades que está planteada de enero a diciembre del año 2018 en el que se culminará la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según, (López Vega, 2013) en su tesis “Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operativa de la empresa Mercredi SA Ubicada en el cantón el triunfo, provincia del Guayas”

Tiene como objetivo analizar cómo el proceso administrativo incide en la operatividad de la empresa Mercredi SA ubicada en el cantón a través de encuesta y entrevistas al personal, para conocer la situación actual del negocio y su posición en el mercado competitivo. La población para este estudio es finita, pues se llevará a cabo en el ambiente interno de la organización y se conoce el número exacto de talento humano, once personas, entre hombre y mujeres, que comprenden edades de 18 a 50 años, con diverso nivel de instrucción educativa, que laboran en la empresa Mercredi SA ubicada en la provincia del Guayas. El trabajo de investigación concluye que en el Mercredi SA el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente.

Según, (Guamán Congacha, 2018) en su tesis “Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa financiera de la

mueblería Gapal del Cantón Cuenca, provincia de Azuay Periodo 2017 -2021”.

Tiene como objetivo diseñar un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa financiera de la mueblería Gapal del Cantón Cuenca, provincia de Azuay Periodo 2017 – 2021. Para realizar esta investigación es necesario conocer la perspectiva que tienen los clientes de la mueblería Gapal, por esta razón, y después de haber analizado la cantidad de clientes que ingresan a la empresa, se decidió tomar la muestra de 30 compradores los cuales nos darán información muy valiosa para planificar el futuro de la empresa. Asimismo, el trabajo de investigación concluye que, en el diagnóstico del macro entorno de la empresa a través de una evaluación de factores, el resultado fue que la empresa no estaba preparada en cada área funciona, y estratégicamente para recibir los shocks externos, de la económica ecuatoriana que en ese periodo PBI se contrajo, generando inestabilidad en las cuentas de la mueblería Gapal.

Según, (Ortiz Gutierrez & Perez Mantilla, 2015) en su tesis “Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS Assalud en Bucaramanga”.

Tiene como objeto desarrollar estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario para la IPS Assalud de la ciudad Bucaramanga. El trabajo de investigación concluye este proyecto posibilito la recopilación de áreas de estudio de la ingeniería industrial

aplicado al ideal plantado desde el inicio aportando a las empresas de salud propuestas de mejora para los usuarios que, debido a su condición de salud, nivel de régimen y procedencia se sientan satisfechos con los servicios que eligieron para mejorar su estado de salud.

Según, (Vergara, 2017) en su tesis “Medición de calidad percibida de los servicios de información turística estudio de caso, oficina de informes Turísticos de Rada Tilly, Chubut”.

El trabajo de investigación tiene como objetivo de analizar y medir la calidad percibida por los usuarios de la oficina de informes turístico ubicada en la localidad de rada Tilly, según la aplicación del modelo Servqual. El tamaño de la muestra, se determina sobre la base de datos estadísticos proporcionado por la oficina de informes turístico de rada Tilly sobre la cantidad de consultad recibidas durante enero y febrero entre los años 2012 y 2015. Como conclusión del trabajo de investigación para poder brindar un servicio de calidad se debe tener en cuenta que las instalaciones, personal, soporte comunicacional y la información escrita este acorde a los requisitos esperados expresados por el cliente.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Según, (Ríos Ordoñez , 2018) en su tesis “Gestión administrativa y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Manantay 2018”.

El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Manantay 2018. El diseño del trabajo de investigación es descriptivo – correlacional, estuvo conformada por 70 de 140 de la población. concluye que, si existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Manantay, estimado por coeficiente de correlación de Pearson, lo cual indica que ante una mejor gestión a la percepción de los trabajadores en la municipalidad distrital de Manantay 2018.

Según, (Llacua Zárate, 2018) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicios en la facultad de ingeniería eléctrica y electrónica UNI 2016”.

Tiene como objetivo identificar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la facultad de ingeniería eléctrica y electrónica de la universidad nacional de ingeniería en el año 2016. Por haber considerado todo los docentes y estudiantes no fue necesario considerar muestra por lo que la encuesta se siguió el criterio similar a un censo con la diferencia que los docentes y los estudiantes llenaron los cuestionarios según corresponda. El trabajo concluyo que se ha probado que existe correlación baja con un coeficiente de 0.248 positiva y significativa entre la organización en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la facultad de

ingeniería eléctrica y electrónica de la universidad nacional de ingeniería en el año 2016.

Según, (Mori Rivera, 2017) en su tesis “Calidad de servicios en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016”.

Tiene como objetivo determinar el nivel de calidad de servicios en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016. La muestra es una parte representativa de la población que se encuentra conformada en la presente investigación por 384 usuarios. El trabajo de investigación concluye que existe diferencia entre percepción y expectativa en la calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016, determinándose según los resultados obtenidos un nivel alto de percepción, esto se infiere de las pruebas de wilcoxon realizadas que un valor de significancia de igual modo 10,155 siendo este menor al punto crítico equivalente a 1.96.

Según, (Cuchillo Flores, 2018) en su tesis “Gestión y calidad de servicio en la división de biblioteca de la municipalidad provincial del Cusco”.

Tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión y la calidad de servicio en la biblioteca de la municipalidad provincial del Cusco. El tipo de muestreo utilizado fue el no probabilístico por intención ya que el investigador conocer la población y sus características por ser una población pequeña, se consideró el total del personal de la biblioteca de la municipalidad del cusco, 16 administrativos y 04 de servicios. El trabajo de investigación concluye

que para realizar la mejora de calidad de servicio se plantea que se estructure mejor la planificación seguida de la organización y dirección y asimismo existe relación entre dirección y calidad de servicio esto evaluado con los estadísticos de correlación de Pearson y spearman superiores al 0.6.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 CALIDAD DE SERVICIO

Según, (Cruz Medina, 2013) nos dice:

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir.

Según, (Mariño Mesías, Andrada, & Rodríguez Antón, 2010) nos menciona:

Debido al gran crecimiento que ha experimentado el sector de los servicios y a la importancia de la calidad de servicio en este sector, la calidad en general, y la calidad de servicio en particular, ha sido uno de los constructos más investigados en el sector de los servicios, en los diferentes modelos de calidad de servicio revisados, se ha visto que el comportamiento de las personas que subministran el servicio es un factor distintivo del mismo.

Según, (Peñiñuri Armenta et al 2017) nos menciona:

Se ha podido observar que existen áreas de oportunidad en el aspecto del personal, percibiéndose que la calidad del servicio que presta el comedor estudiantil en relación la rapidez en la atención, es considerada norma; no obstante, por comentarios de los alumnos se pudo constatar que el servicio de atención del personal en caja es lento, lo cual repercute en la satisfacción de los consumidores.

Según, (Mora Contreras, 2011) nos dice:

Pareciera que al hablar de satisfacción y de calidad se hace referencia a una relación directa y de carácter positivo, al menos en una primera impresión, sin embargo, el estudio de su relación debe ser más profunda dado que son muchos los factores que debe ser tomado en cuenta entre ambos conceptos, entre ambos fenómenos, por ello, se realizaron algunas reflexiones en torno al concepto de calidad con todas las implicaciones que eso conlleva en los niveles de satisfacción, así como las coincidencias y críticas de los modelos más difundidos en la literatura especializada, asimismo, tal complejidad siempre dejara un espacio abierto para que sean analizados nuevos aspectos que pudieran tomarse en cuenta para seguir explicando la relación existente entre los conceptos de calidad y satisfacción de necesidades y sus repercusiones en la gestión de las organizaciones y en el comportamiento de compra del usuario7 consumidor.

2.2.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Según, (CARE, 2012) nos menciona:

Para facilitar los procedimientos administrativos, una organización debe contar con los formatos que le permitan registrar los datos y avanzar en el proceso de forma ordenada, entre los documentos administrativos más importantes se encuentran el plan de trabajo, registro de las y los usuarios, registro individual de las y los usuarios, solicitud de conexiones, citación a las y los usuarios en mora, inventarios donde está el cuaderno de control de bodega, notificaciones y por último convocatoria y libro de actas de la realización de asambleas.

Según, (Ministerio de Hacienda, 2003) nos menciona:

En lo que respecta a los procedimientos administrativos básicos de comunicación y coordinación se aplicará lo dispuesto por el D.S 23934 DE FECHA 23/12/94, mediante el cual se aprueba el reglamento común de procedimientos administrativos y de comunicación de los ministerios (RCP).

Según, (Pérez Carballo Veiga, 2013) nos menciona:

El control de gestión es la función por la cual la dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro del objetivo de la organización, su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados.

Según, (Ramírez Cavassa, 2004) nos menciona

La política administrativa como elemento de referencia para la actuación de todos los componentes de la organización educativa, debe ser estructurada y presentada de manera formal por escrito, para evitar confusiones y malas interpretaciones, visualizando los aspectos que deben regir la tarea administrativa, y determinando las posibles formas de acción.

2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSOFICOS

Los fundamentos filosóficos de la gestión administrativa y la calidad de servicio, están basadas en lo que sostiene Anzola, S. (2002) la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se comprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control, (Pág.70).

Según Amador, J. (2003) establece que: "El proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.

Según Amador, J. (2003), La organización: Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.

2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Acrecentar: Mejorar, enriquecer, enaltecer, asimismo, adelantar o mejorar en conveniencias, empleos o riquezas. (RAE, 2018)

Administrativa: gestión o gobierno de las posesiones e interese propios o ajenos llevada a cabo por una o varias personas. (Papadakis, 2008)

Análisis: Distinción y separación de las partes de un todo, para llegar mejor al conocimiento de sus componentes y de sus interacciones reciprocas. (Papadakis, 2008)

Calidad: Conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de alguien o de algo. (Papadakis, 2008)

Control: Comprobación, inspección, fiscalización, intervención. (RAE, 2018)

Desempeño Laboral: Recuperar lo que está en poder de otro como garantía de un préstamo, pagando la cantidad o cumpliendo la obligación acordada. (Papadakis, 2008)

Dirección: Acción y efecto de dirigir, conjunto de personas encargadas de dirigir una sociedad, un establecimiento, una explotación. (RAE, 2018)

Gestión: Función empresarial básica tendente a la utilización más eficaz posible, mediante la adecuada ejecución de un conjunto racional de reglas y procedimientos, de los recursos existente, para alcanzar los objetivos perseguidos. (Papadakis, 2008)

Organización: Acción y efecto de organizar u organizarse, asociación de personas reguladas por un conjunto de normas en función de determinados fines. (RAE, 2018)

Satisfacción: razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (RAE, 2018)

Servicio: Bienes económico no materiales producidos por individuos, empresas o sectores. (Papadakis, 2008)

Usuarios: El que usa ordinariamente una cosa y servicio, asimismo persona que se beneficia del uso de una cosa. (Papadakis, 2008).

2.5. BASES EPISTÉMICOS

Las bases epistémicas sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio están basadas en los mencionado por Castrillón Ortega, A. (2014), para abordar la teoría de la administrativa es necesario iniciar por el conocimiento del surgimiento de la Administración que puede ser comprendido desde la distinción entre acto y pensamiento administrativo, porque la historia de las disciplinas sociales muestra que la condición de teoría o disciplina ha estado antecedida de prácticas sociales que, a través del tiempo, se han ido afinando hacia lo científico como consecuencia de la reflexión y el análisis, a través de métodos de investigación, y por la depuración del lenguaje formal con el que se les da tratamiento.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es de enfoque cuantitativo, aplicada, de nivel descriptivo y correlacional, tal como sostiene Murillo (2008) que señala que la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación practica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la practica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad.

Por otro lado, Oseda, Huamán, Shimbucat, Zevallos y Barrera (2015), sobre la investigación descriptiva también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio tal y como son. Tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos. Se sitúa en el primer nivel de conocimiento científico.

En cuanto a la investigación correlacional tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación, (p,163).

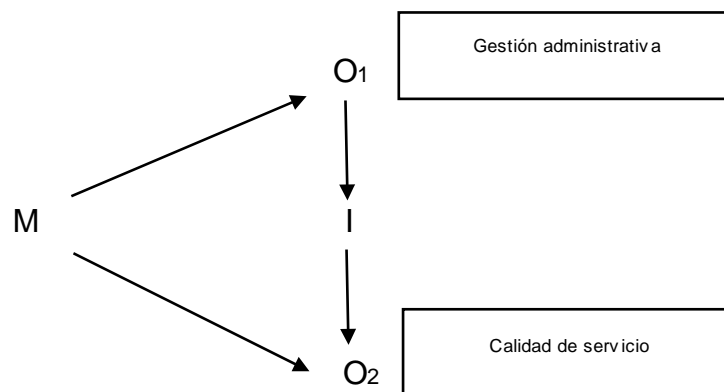
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación será no experimental, correlacional debido a que se orienta a analizar la gestión administrativa y su relación con

la calidad de servicio en usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, 2018.

Según Vara Horna, A. (2015), señala, estos diseños están hechos para describir con la mayor precisión y fidelidad posible una realidad empresarial o un mercado internacional o local. Los diseños descriptivos son, generalmente, cuantitativos. Son estudios que se dedican más a la amplitud y precisión que a la profundidad, (p, 244).

Se realizará el trabajo incidental, de acuerdo al siguiente esquema:



Donde:

- **M:** Muestra.
- **O₁:** Observaciones empíricas sobre la variable independiente.
- **I:** incidencia de la variable independiente en la variable dependiente.
- **O₂:** Observaciones empíricas sobre la variable dependiente.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

A decir de Arias (2006), se entiende por población él "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes,

para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

La población de la investigación estuvo conformada por 240 usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

3.3.2. Muestra

Según, Oseda, Huamán, Shimbucat, Zevallos y Barrera (2015), la muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población, (P. 165)

La muestra de acuerdo a la fórmula de muestreo estadístico se determinó en 148 usuarios de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Determinada en función por el diseño muestral, delimitación que resulta como muestra probabilística que es de 148 personas.

TABLA N° 1: TRABAJO DE LA MUESTRA

CARGOS	Personas	TOTAL
Usuarios de la EPG UNU	240	240
Σ	240	240

Fuente: Escuela de Posgrado UNU

Elaboración: Propia

$$n = \frac{pq}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{pq}{N}}$$

Donde:

- **n** = Muestra
- **Z** = Coeficiente de confianza o valor crítico, su valor depende del nivel de confianza (como se trabajará al 95% de confiabilidad, entonces $Z = 1,96$).
- **p** = Proporción maestra de un género (50% es lo máximo).
- **q** = Proporción muestral del género complementario a "p" (50% es lo máximo).
- **E** = Error al estimar la media poblacional (se trabajará al 95% de confiabilidad, entonces la probabilidad de cometer el error será del 5%).
- **N** = Población (se considerará en total 240)

$$n = \frac{(0,5)(0,5)}{(0,05)^2 + \frac{(0,5)(0,5)}{240}} = \frac{0,25}{0,0025 + \frac{0,25}{240}}$$

$$n = \frac{0,25}{0,00065077 + 0,00104166} = \frac{0,25}{0,00169243} = 147,71$$

$$n = 148$$

3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. FICHA BIBLIOGRAFICA:

Según Ortiz (2004) es una tarjeta de cartulina (12.5x7.5cm) en la que se registran los datos, por lo general, de un libro. Dichos datos se asientan conforme a reglas preestablecidas para ese fin. Su utilidad se concentra en el ordenamiento sistemático de las obras consultadas o por consultar.

3.4.2. FICHA DE ENCUESTA

Según Rojas (2002) es una técnica que permite obtener información empírica sobre determinadas variables que quieren investigarse para hacer un análisis descriptivo de los problemas o fenómenos. Los instrumentos de la encuesta son el cuestionario y la cedula de entrevista.

Encuestar significa, por lo tanto, aplicar alguno de estos instrumentos a una muestra de la población. En ellos se presentan datos generales de la misma. La encuesta se realizó a las 148 personas que cumplen el papel de usuarios de la escuela de

posgrado de la Universidad nacional de Ucayali, el modelo ha sido como se detalla en el Anexo 2.

3.5. TÉCNICA DE RECOJO, PROCEDIMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

3.5.1. TECNICAS DE RECOJO

- **Revisión documental:** Se usó esta técnica para obtener información a través de normas, manuales, reglamentos y directivas con nuestro tema de investigación sobre el análisis de la gestión administrativa y la calidad de servicios de usuarios de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.
- **La encuesta:** Mediante la escala de Likert, que se aplicó a la muestra y como instrumento el cuestionario, el mismo que fue estructurado teniendo en cuenta las variables e indicadores en estudio.
- **Procesamiento:** Los resultados de la encuesta fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS. Para ello previamente los datos fueron llevados a la hoja de cálculo.
- **Presentación de datos:** Los datos que fueron obtenidos fueron presentados a través de tablas estadísticas, en el cual tiene una descripción de los resultados obtenidos.
- **Análisis documental:** nos permitió utilizar para analizar las normas, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación.

- **Informantes:** Usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. INDICADOR: Organización – Sistema de Actividades

¿Está Ud. de acuerdo que la organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°2: ORGANIZACIÓN I

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	110	74.32	74.32
De acuerdo	19	12.84	87.16
Absolutamente en desacuerdo	8	5.41	92.57
En desacuerdo	7	4.73	97.30
Muy en desacuerdo	4	2.70	100.00
	148	100.00	

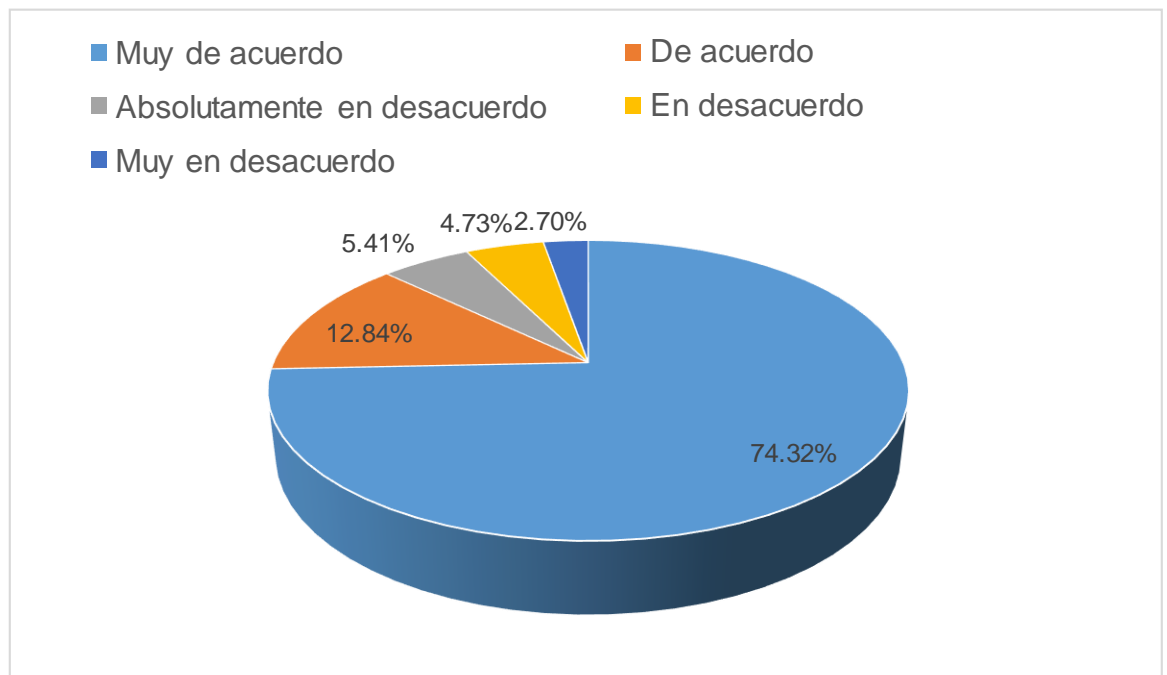
Análisis:

Un 74.32% reconocieron “muy de acuerdo” que la organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 12.84% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que en la organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 5.41% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que en la organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en

Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 4.73% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” que la organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 2.70% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” que la organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali

Figura N°1:
Gráfico Estadístico RESULTADOS INDICADOR: ORGANIZACIÓN I



4.2. INDICADOR: Organización

¿Considera Ud. que la cooperación entre los recursos humanos existentes en las oficinas es esencial para la existencia de la organización en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°3: ORGANIZACIÓN II

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	23	15.54	15.54
De acuerdo	98	66.22	81.76
Absolutamente en desacuerdo	14	9.46	91.22
En desacuerdo	8	5.41	96.62
Muy en desacuerdo	5	3.38	100.00
	148	100.00	

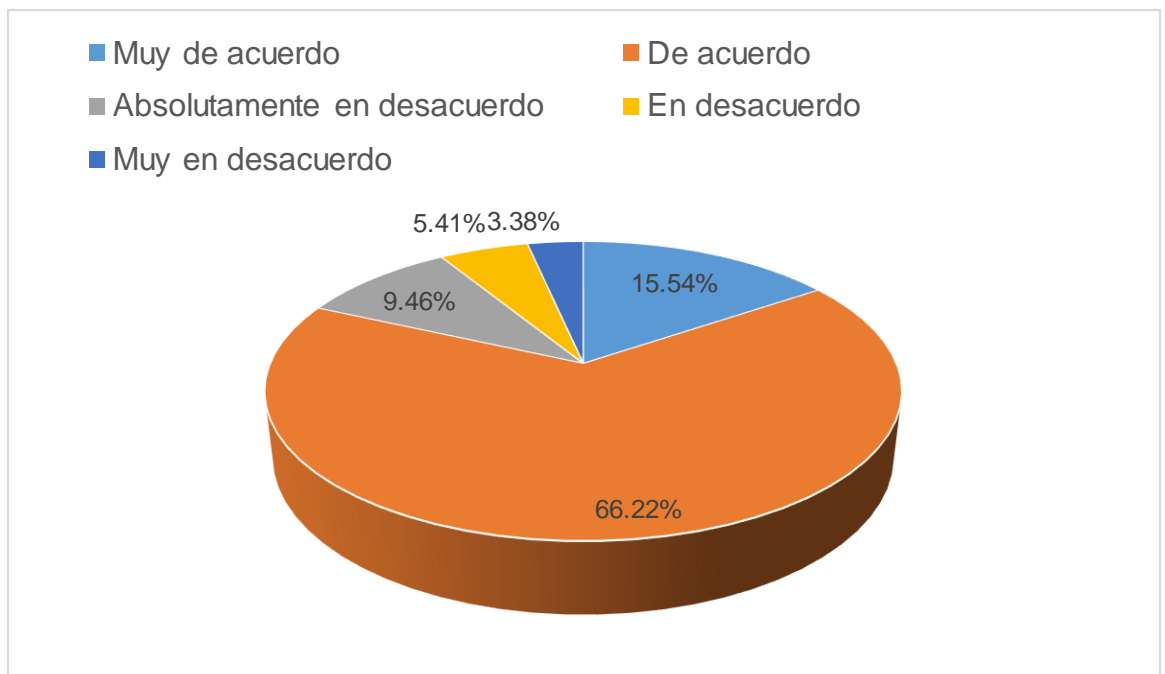
Análisis:

Un 15.54% reconocieron “muy de acuerdo” que la cooperación entre los recursos humanos existentes en las oficinas es esencial para la existencia de la organización en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 66.22% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que la cooperación entre los recursos humanos existentes en las oficinas es esencial para la existencia de la organización en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 9.46% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que la cooperación entre los recursos humanos existentes en las oficinas es esencial para la existencia de la organización en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 5.41%

de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” que la cooperación entre los recursos humanos existentes en las oficinas es esencial para la existencia de la organización en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 3.38% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” que la cooperación entre los recursos humanos existentes en las oficinas es esencial para la existencia de la organización en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Figura N°2
Gráfico Estadístico RESULTADOS INDICADOR: ORGANIZACIÓN II



4.3. INDICADOR: Dirección

¿Considera Ud. que la dirección debe ser la capacidad, responsabilidad y tarea emprendida por el Director con la finalidad de generar procesos sinérgicos que conlleven al colectivo a unirse y trabajar en función a los objetivos en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°4: DIRECCION I

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje Acumulado
Muy de acuerdo	101	68.24	68.24
De acuerdo	30	20.27	88.51
Absolutamente en desacuerdo	10	6.76	95.27
En desacuerdo	4	2.70	97.97
Muy en desacuerdo	3	2.03	100.00
	148	100.00	

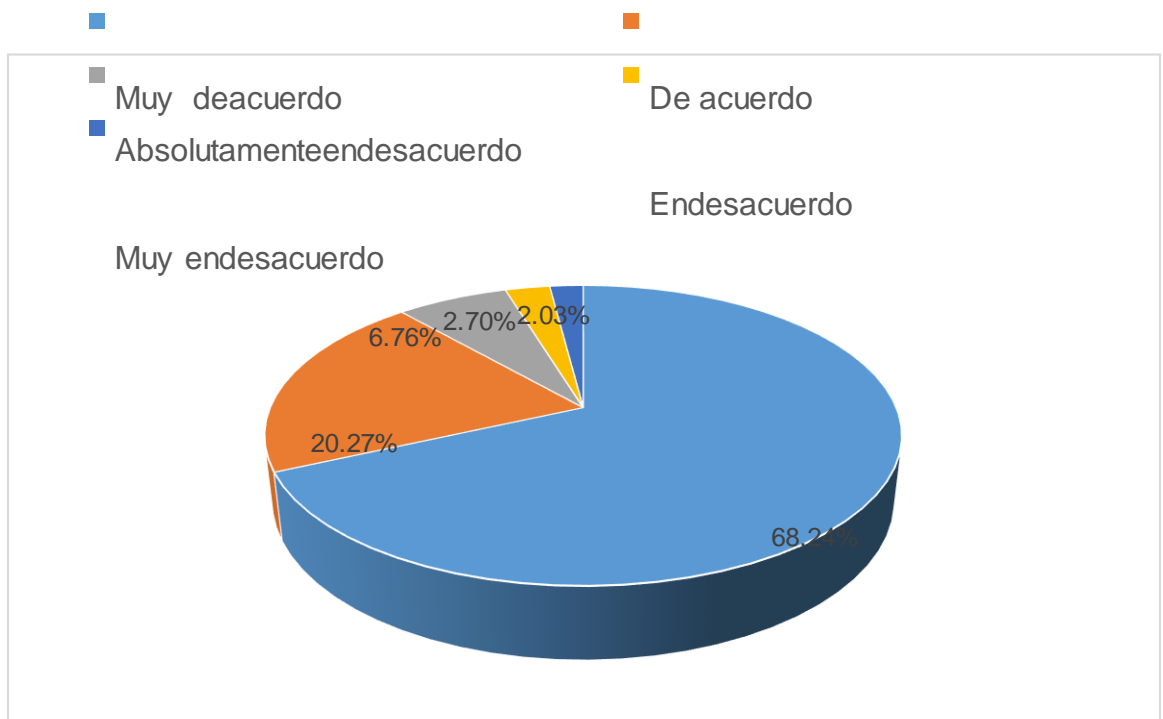
Análisis:

Un 68.24% reconocieron “muy de acuerdo” que la dirección debe ser la capacidad, responsabilidad y tarea emprendida por el Director con la finalidad de generar procesos sinérgicos que conlleven al colectivo a unirse y trabajar en función a los objetivos en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 20.27% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que la dirección debe ser la capacidad, responsabilidad y tarea emprendida por el Director con la finalidad de generar procesos sinérgicos que conlleven al colectivo a unirse y trabajar en función a los objetivos en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 6.76% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que la dirección debe ser la

capacidad, responsabilidad y tarea emprendida por el Director con la finalidad de generar procesos sinérgicos que conlleven al colectivo a unirse y trabajar en función a los objetivos en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 2.70% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” que la dirección debe ser la capacidad, responsabilidad y tarea emprendida por el Director con la finalidad de generar procesos sinérgicos que conlleven al colectivo a unirse y trabajar en función a los objetivos en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 2.03% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” la dirección debe ser la capacidad, responsabilidad y tarea emprendida por el Director con la finalidad de generar procesos sinérgicos que conlleven al colectivo a unirse y trabajar en función a los objetivos en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Figura N°3
Gráfico Estadístico RESULTADOS INDICADOR: DIRECCIÓN I



4.4. INDICADOR: Dirección

¿Considera Ud. que la dirección es la columna vertebral del ejercicio del director a fin de mantener la coherencia y el control a fin de cumplir las metas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°5: DIRECCION II

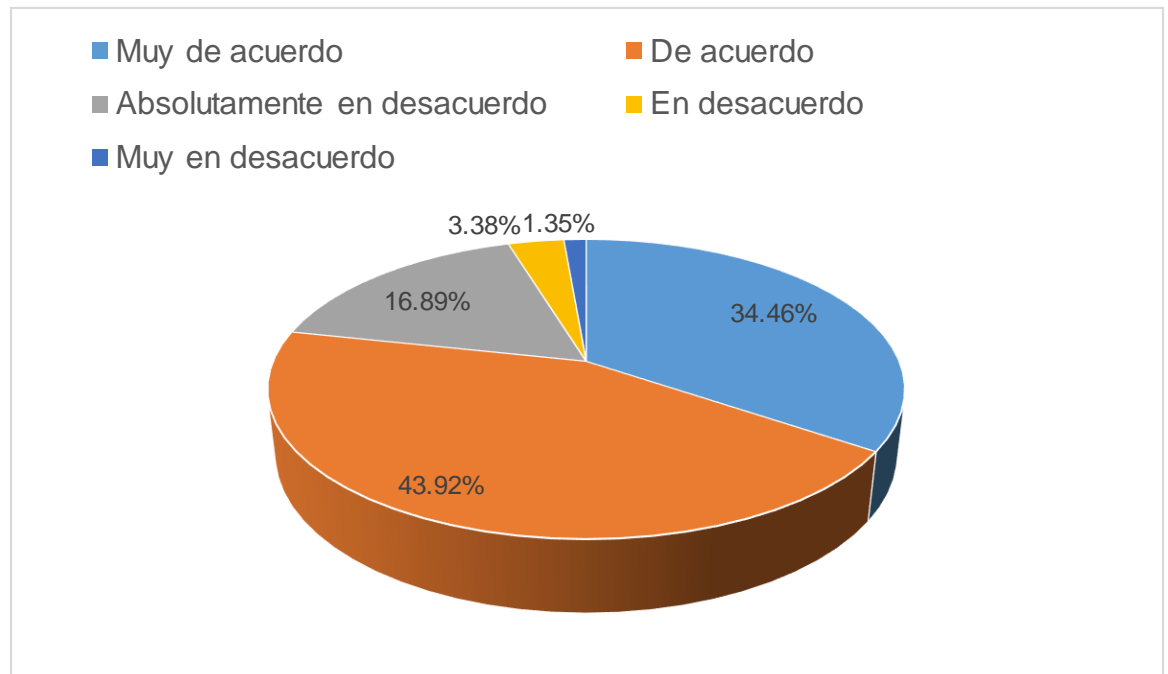
	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	51	34.46	34.46
De acuerdo	65	43.92	78.38
Absolutamente en desacuerdo	25	16.89	95.27
En desacuerdo	5	3.38	98.65
Muy en desacuerdo	2	1.35	100.00
	148	100.00	

Análisis:

Un 34.46% reconocieron “muy de acuerdo” que la dirección es la columna vertebral del ejercicio del director a fin de mantener la coherencia y el control a fin de cumplir las metas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 43.92% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que la dirección es la columna vertebral del ejercicio del director a fin de mantener la coherencia y el control a fin de cumplir las metas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 16.89% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que la dirección es la columna vertebral del ejercicio del director a fin de mantener la coherencia y el control a fin de cumplir las metas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

De tal modo, un 3.38% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” que la dirección es la columna vertebral del ejercicio del director a fin de mantener la coherencia y el control a fin de cumplir las metas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Al cabo, un 1.35% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” la dirección es la columna vertebral del ejercicio del director a fin de mantener la coherencia y el control a fin de cumplir las metas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Figura N°4
Gráfico Estadístico RESULTADOS INDICADOR: DIRECCION II



4.5. INDICADOR: Control

¿Está Ud. de acuerdo que el control es un elemento del proceso administrativo que debe incluir todas las actividades que se emprenden para garantizar los servicios a brindar a los usuarios en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°6: CONTROL I

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	37	25.00	25.00
De acuerdo	97	65.54	90.54
Absolutamente en desacuerdo	10	6.76	97.30
En desacuerdo	3	2.03	99.32
Muy en desacuerdo	1	0.68	100.00
	148	100.00	

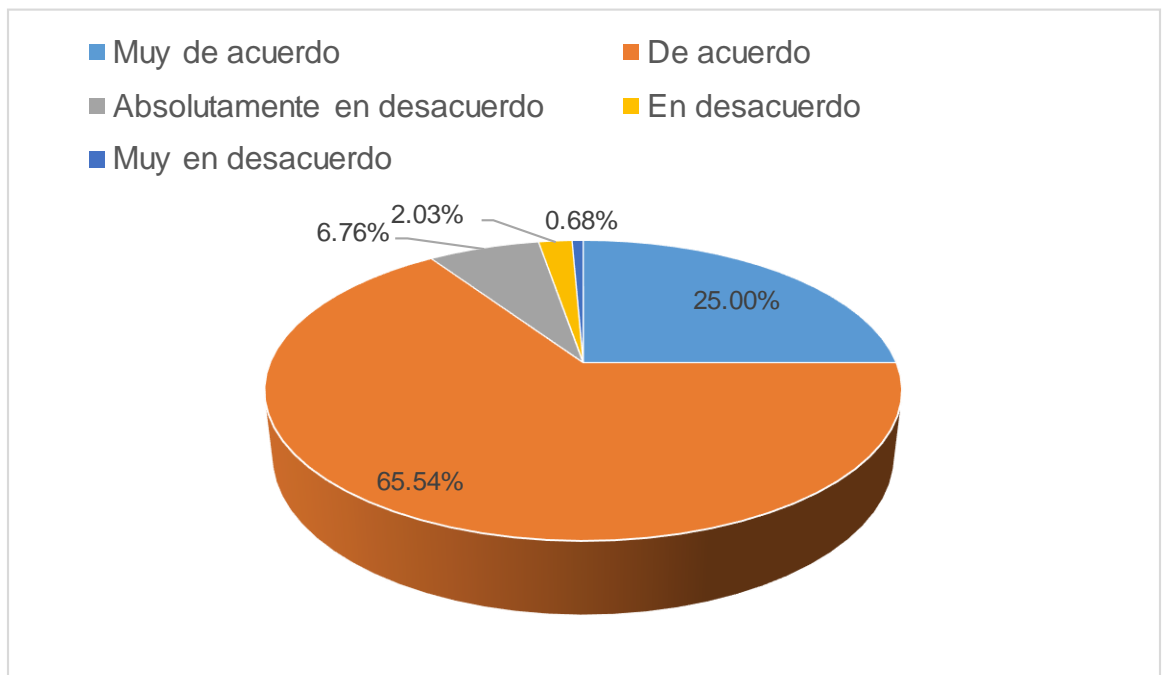
Análisis:

Un 25.00% reconocieron “muy de acuerdo” que el control es un elemento del proceso administrativo que debe incluir todas las actividades que se emprenden para garantizar los servicios a brindar a los usuarios en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 65.54% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que el control es un elemento del proceso administrativo que debe incluir todas las actividades que se emprenden para garantizar los servicios a brindar a los usuarios en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 6.76% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que el control es un elemento del proceso administrativo

que debe incluir todas las actividades que se emprenden para garantizar los servicios a brindar a los usuarios en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 2.03% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” que el control es un elemento del proceso administrativo que debe incluir todas las actividades que se emprenden para garantizar los servicios a brindar a los usuarios en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 0.68% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” que el control es un elemento del proceso administrativo que debe incluir todas las actividades que se emprenden para garantizar los servicios a brindar a los usuarios en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Figura N°5
Gráfico Estadístico Resultados INDICADOR CONTROL I



4.6. INDICADOR: Control

¿Está Ud. de acuerdo que el control bien aplicado debe ser dinámico que promueva las potencialidades de los recursos humanos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°6: CONTROL II

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	121	81.76	81.76
De acuerdo	20	13.51	95.27
Absolutamente en desacuerdo	4	2.70	97.97
En desacuerdo	2	1.35	99.32
Muy en desacuerdo	1	0.68	100.00
	148	100.00	

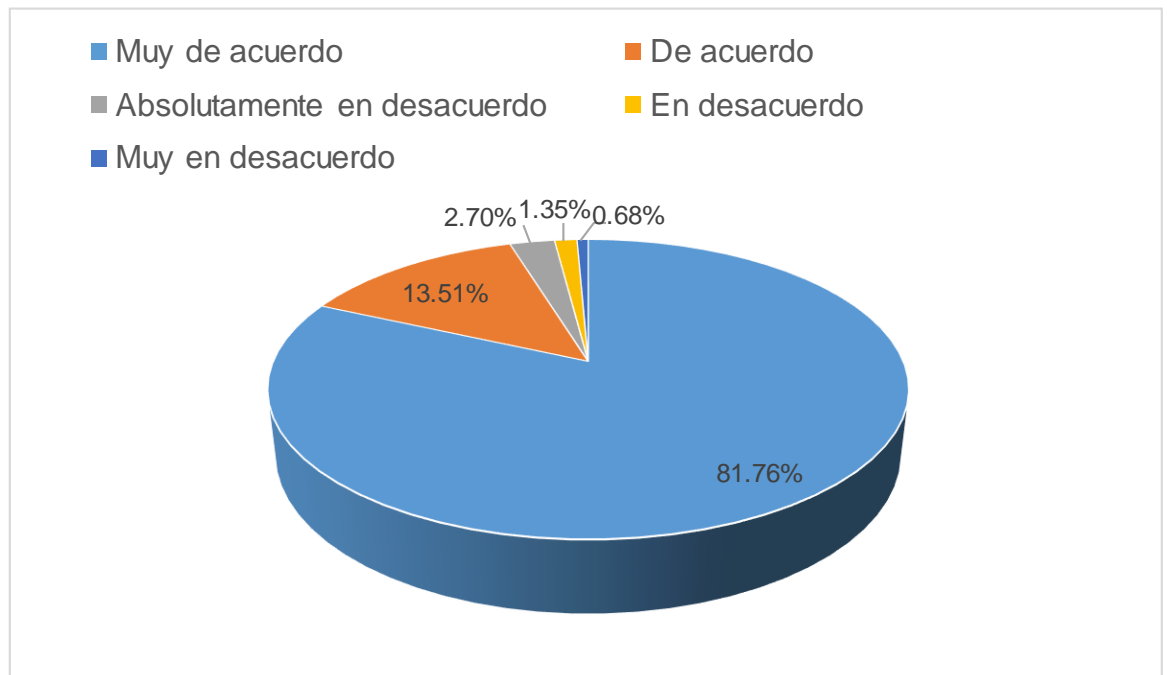
Análisis:

Un 81.76% reconocieron “muy de acuerdo” que el control bien aplicado debe ser dinámico que promueva las potencialidades de los recursos humanos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 13.51% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que el control bien aplicado debe ser dinámico que promueva las potencialidades de los recursos humanos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 2.70% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que el control bien aplicado debe ser dinámico que promueva las potencialidades de los recursos humanos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 1.35% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo”

el control bien aplicado debe ser dinámico que promueva las potencialidades de los recursos humanos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 0.68% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” que el control bien aplicado debe ser dinámico que promueva las potencialidades de los recursos humanos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Figura N°6
Gráfico Estadístico Resultados INDICADOR CONTROL II



4.7. INDICADOR: Incrementar la participación de maestristas

¿Está Ud. de acuerdo que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°8: INCREMENTAR LA PARTICIPACION DE MAESTRISTAS I

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	103	69.59	69.59
De acuerdo	30	20.27	89.86
Absolutamente en desacuerdo	8	5.41	95.27
En desacuerdo	5	3.38	98.65
Muy en desacuerdo	2	1.35	100.00
	148	100.00	

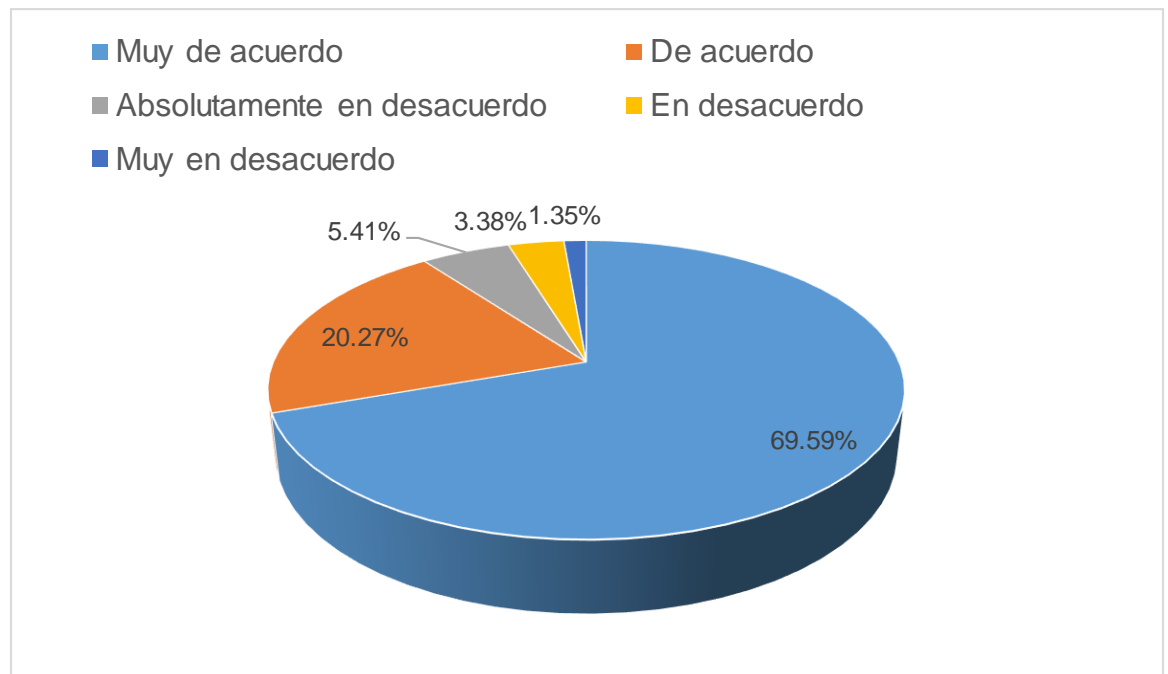
Análisis:

Un 69.59% reconocieron “muy de acuerdo” que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 20.27% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 5.41% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la

participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 3.38% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 1.35% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Figura N°7
Gráfico Estadístico Resultados INDICADOR INCREMENTAR LA PARTICIPACION DE MAESTRISTAS I



4.8. INDICADOR: Incrementar la participación de maestristas

¿Está Ud. de acuerdo que para incrementar la participación de maestristas debe estar en función a la calidad de servicio que se brinda en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°9: INCREMENTAR LA PARTICIPACION DE MAESTRISTAS II

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	35	23.65	23.65
De acuerdo	87	58.78	82.43
Absolutamente en desacuerdo	15	10.14	92.57
En desacuerdo	7	4.73	97.30
Muy en desacuerdo	4	2.70	100.00
	148	100.00	

Análisis:

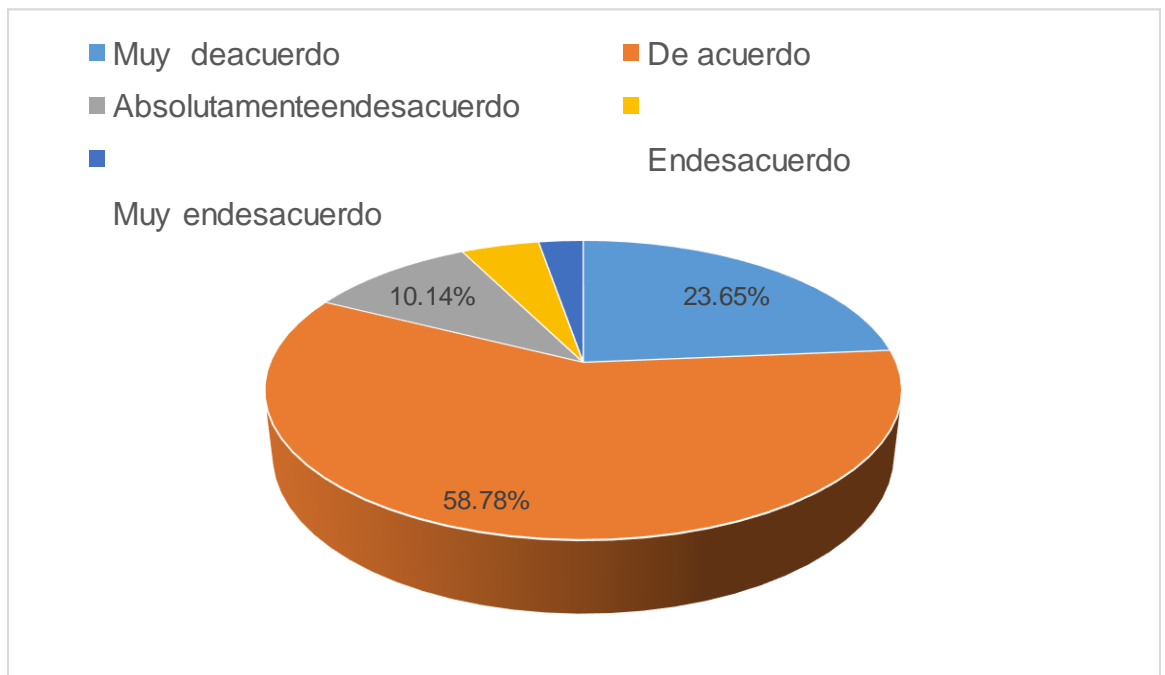
Un 23.65% reconocieron “muy de acuerdo” que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 58.78% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 10.14% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la

Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 4.73% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 2.70% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali

Figura N°8

Gráfico Estadístico Resultados INDICADOR INCREMENTAR LA PARTICIPACION DE MAESTRISTAS II



4.9. INDICADOR: Acrecentar los promedios de satisfacción

¿Está Ud. de acuerdo que la mejora en la calidad de servicio acrecienta los promedios de satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°10: ACRECENTAR LOS PROMEDIOS DE SATISFACCION I

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	25	16.89	16.89
De acuerdo	109	73.65	90.54
Absolutamente en desacuerdo	6	4.05	94.59
En desacuerdo	5	3.38	97.97
Muy en desacuerdo	3	2.03	100.00
	148	100.00	

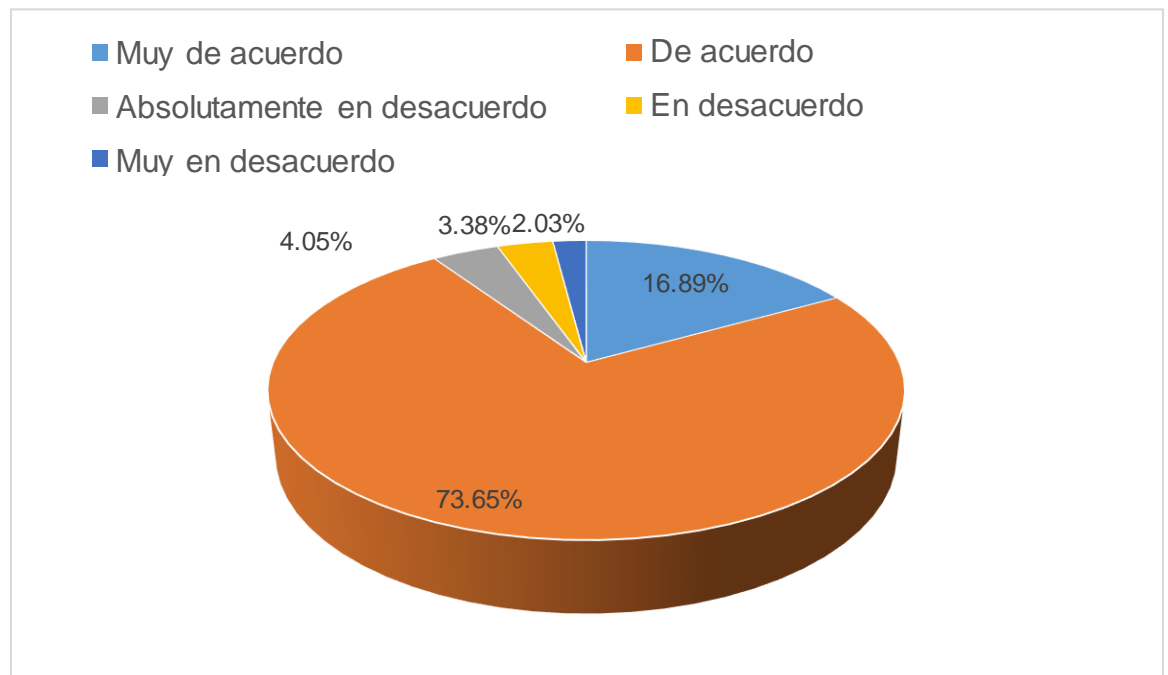
Análisis:

Un 16.89% reconocieron “muy de acuerdo” que la mejora en la calidad de servicio acrecienta los promedios de satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 73.65% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que la mejora en la calidad de servicio acrecienta los promedios de satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 4.05% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que la mejora en la calidad de servicio acrecienta los promedios de satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 3.38% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” la mejora en la

calidad de servicio acrecienta los promedios de satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 2.03% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” que la mejora en la calidad de servicio acrecienta los promedios de satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Figura N°9
Gráfico Estadístico Resultados INDICADOR ACRECENTAR LOS PROMEDIOS DE SATISFACCION I



4.10. INDICADOR: Acrecentar los promedios de satisfacción

¿Está Ud. de acuerdo que para acrecentar los promedios de satisfacción en los usuarios con mayor variedad y buena atención con un adecuado diseño de protocolo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°11: ACRECENTAR LOS PROMEDIOS DE SATISFACCION II

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	95	64.19	64.19
De acuerdo	26	17.57	81.76
Absolutamente en desacuerdo	18	12.16	93.92
En desacuerdo	7	4.73	98.65
Muy en desacuerdo	2	1.35	100.00
	148	100	

Análisis:

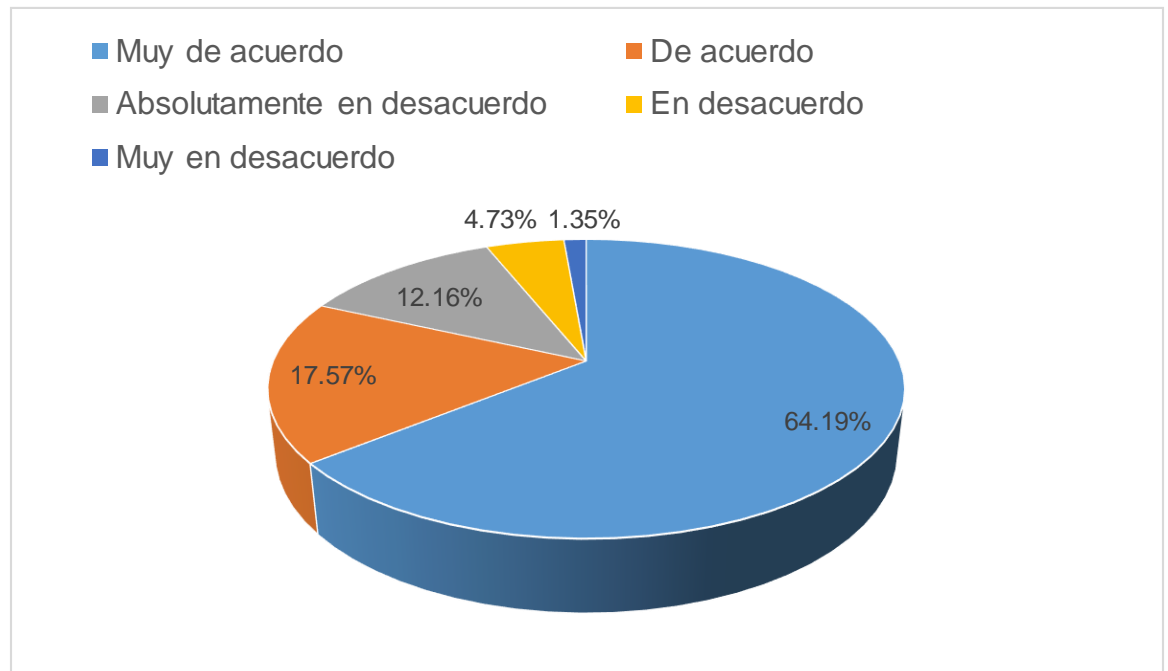
Un 64.19% reconocieron “muy de acuerdo” que para acrecentar los promedios de satisfacción en los usuarios con mayor variedad y buena atención con un adecuado diseño de protocolo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 17.57% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que para acrecentar los promedios de satisfacción en los usuarios con mayor variedad y buena atención con un adecuado diseño de protocolo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 12.16% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que para acrecentar los promedios de satisfacción en los usuarios con mayor

variedad y buena atención con un adecuado diseño de protocolo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 4.73% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” que para acrecentar los promedios de satisfacción en los usuarios con mayor variedad y buena atención con un adecuado diseño de protocolo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 1.35% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” que para acrecentar los promedios de satisfacción en los usuarios con mayor variedad y buena atención con un adecuado diseño de protocolo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Figura N°10

Gráfico Estadístico Resultados INDICADOR ACRECENTAR LOS PROMEDIOS DE SATISFACCION II



4.11. INDICADOR: Mejorar el nivel de desempeño profesional

¿Está Ud. de acuerdo que para mejorar el nivel de desempeño profesional se debe priorizar identificando, observando y analizando todos los factores que puedan influir en la mejora del desempeño y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°12: MEJORAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL I

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	120	81.08	81.08
De acuerdo	18	12.16	93.24
Absolutamente en desacuerdo	5	3.38	96.62
En desacuerdo	4	2.70	99.32
Muy en desacuerdo	1	0.68	100.00
	148	100.00	

Análisis:

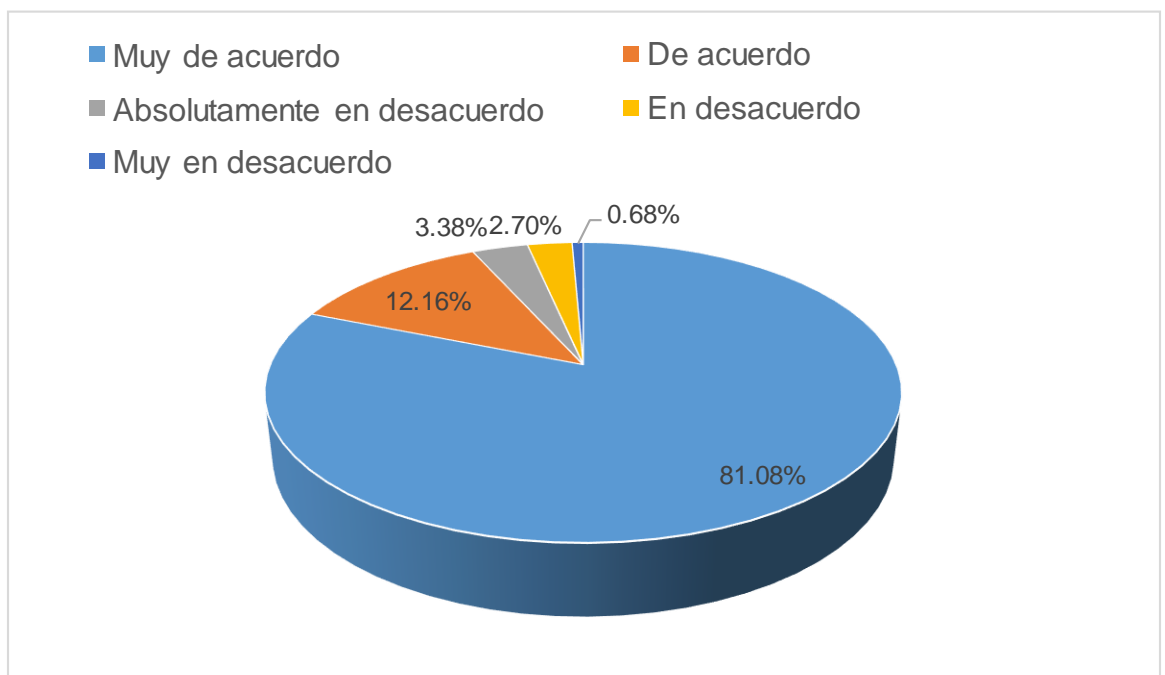
Un 81.08% reconocieron “muy de acuerdo” que para mejorar el nivel de desempeño profesional se debe priorizar identificando, observando y analizando todos los factores que puedan influir en la mejora del desempeño y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 12.16% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que para mejorar el nivel de desempeño profesional se debe priorizar identificando, observando y analizando todos los factores que puedan influir en la mejora del desempeño y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 3.38% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” que para mejorar el nivel de

desempeño profesional se debe priorizar identificando, observando y analizando todos los factores que puedan influir en la mejora del desempeño y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 2.70% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” que para mejorar el nivel de desempeño profesional se debe priorizar identificando, observando y analizando todos los factores que puedan influir en la mejora del desempeño y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 0.68% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” que para mejorar el nivel de desempeño profesional se debe priorizar identificando, observando y analizando todos los factores que puedan influir en la mejora del desempeño y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Figura N°11

Gráfico Estadístico Resultados INDICADOR MEJORAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL I



4.12. INDICADOR: Mejorar el nivel de desempeño profesional

¿Está Ud. de acuerdo que es necesario llevar a cabo las mejoras correspondientes, guiándose de un plan que genere la mejora en el desempeño profesional y la calidad de servicio en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?

Tabla N°13: MEJORAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL II

	frecuencia	porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	38	25.68	25.68
De acuerdo	88	59.46	85.14
Absolutamente en desacuerdo	11	7.43	92.57
En desacuerdo	7	4.73	97.30
Muy en desacuerdo	4	2.70	100.00
	148	100.00	

Análisis:

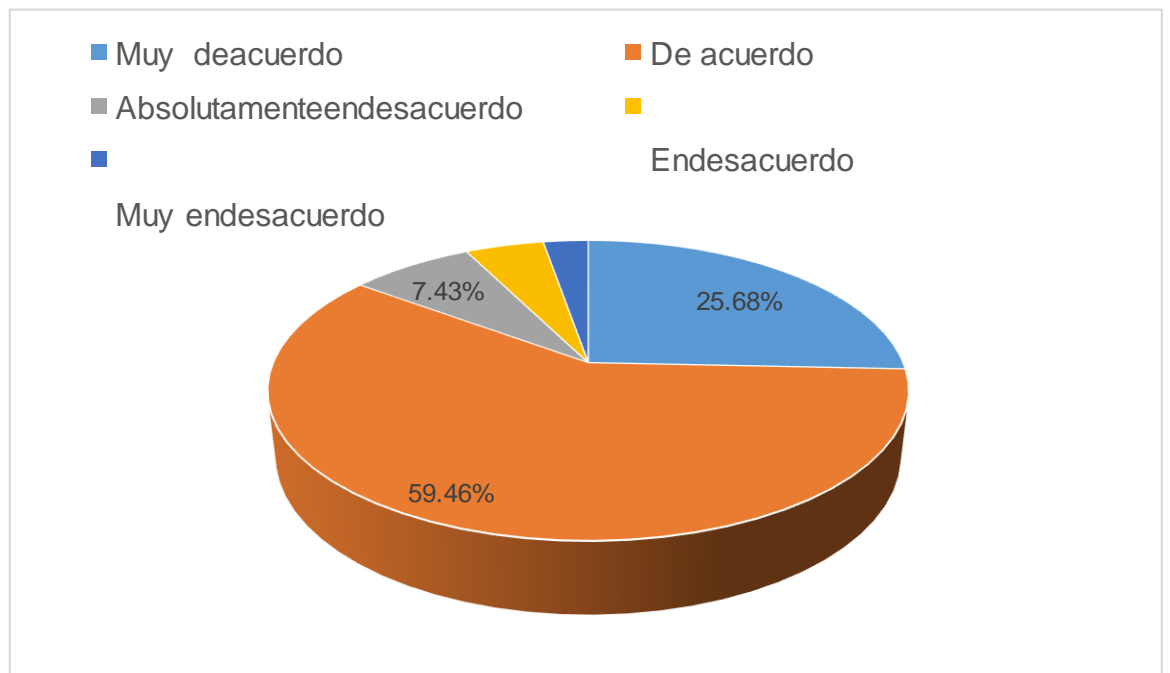
Un 25.68% reconocieron “muy de acuerdo” que es necesario llevar a cabo las mejoras correspondientes, guiándose de un plan que genere la mejora en el desempeño profesional y la calidad de servicio en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Continuando con el conteo un 59.46% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que es necesario llevar a cabo las mejoras correspondientes, guiándose de un plan que genere la mejora en el desempeño profesional y la calidad de servicio en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. Un 7.43% de las personas reconocieron que es “absolutamente en desacuerdo” es necesario llevar a cabo las mejoras

correspondientes, guiándose de un plan que genere la mejora en el desempeño profesional y la calidad de servicio en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali. De tal modo, un 4.73% de los encuestados respondieron que es “en desacuerdo” que es necesario llevar a cabo las mejoras correspondientes, guiándose de un plan que genere la mejora en el desempeño profesional y la calidad de servicio en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Al cabo, un 2.70% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo” que es necesario llevar a cabo las mejoras correspondientes, guiándose de un plan que genere la mejora en el desempeño profesional y la calidad de servicio en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Figura N°12

Gráfico Estadístico Resultados INDICADOR MEJORAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL II



CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a la investigación realizada el objeto principal del análisis ha sido establecer el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuarios de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali 2018.

Teniendo como objetivos específicos el de analizar la organización, sus carencias en cuanto a la misión, la falta de valores y visión compartida, falta compromiso de sus recursos humanos, el cual tiene una relación significativa en la atención oportuna de sus usuarios y limita incrementar la participación de maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

De ahí, Según, (CARE, 2012) nos menciona que para facilitar los procedimientos administrativos, una organización debe contar con los formatos que le permitan registrar los datos y avanzar en el proceso de forma ordenada, entre los documentos administrativos más importantes se encuentran el plan de trabajo, registro de las y los usuarios, registro individual de las y los usuarios, solicitud de conexiones, citación a las y los usuarios en mora, inventarios donde está el cuaderno de control de bodega, notificaciones y por último convocatoria y libro de actas de la realización de asambleas.

Por otro lado, otro de los objetivos ha sido analizar la dirección en el que carece de una filosofía no siendo coherente con la visión y los valores compartidos por la ausencia de estas ya que las políticas no están claramente establecidas, existe poco compromiso del personal, adolece de servicios de calidad para acrecentar los promedios de satisfacción de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Tal como sostiene, Según, (Mariño Mesías, Andrada, & Rodríguez Antón, 2010) nos menciona que debido al gran crecimiento que ha experimentado el sector de los servicios y a la importancia de la calidad de servicio en este sector, la calidad en general, y la calidad de servicio en particular, ha sido uno de los constructos más investigados en el sector de los servicios, en los diferentes modelos de calidad de servicio revisados, se ha visto que el comportamiento de las personas que subministran el servicio es un factor distintivo del mismo.

Asimismo, como último objetivo ha sido analizar en qué medida el control administrativo contribuye en la mejora del nivel de desempeño profesional de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

Del mismo modo, Según, (Pérez Carballo Veiga, 2013) nos menciona que el control de gestión es la función por la cual la dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro del objetivo de la organización, su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados.

CONCLUSIONES

- De los resultados obtenidos se infiere que, la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio está ligada a una buena organización y a la incorporación de dos o mas personas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.
- De los datos obtenidos se infiere que un 74.32% reconocieron “muy de acuerdo” que la organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali y un 4.73% de los encuestados respondieron “en desacuerdo” que la organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.
- De los resultados obtenidos se infiere que 68.24% reconocieron “muy de acuerdo” que la dirección debe ser la capacidad, responsabilidad y tarea emprendida por el Director con la finalidad de generar procesos sinérgicos que conlleven al colectivo a unirse y trabajar en función a los objetivos en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali y un 2.03% de las personas señalaron estar “muy en desacuerdo”.
- De los datos obtenidos un 65.54% de las personas reconocieron que es “de acuerdo” que el control es un elemento del proceso administrativo que debe incluir todas las actividades que se emprenden para garantizar los servicios a brindar a los usuarios en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali y un 0.68% de las personas reconocieron que “muy en desacuerdo”.

SUGERENCIAS

- La organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en Escuela de Posgrado para mejorar sus carencias en cuanto a la misión, la falta de valores y visión compartida, falta compromiso de sus recursos humanos, el cual tiene una relación significativa en la atención oportuna de sus usuarios y limita incrementar la participación de maestristas, que la organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.
- La dirección debe ser la capacidad, responsabilidad y tarea emprendida por el Director con la finalidad de generar procesos sinérgicos que conlleven al colectivo a unirse y trabajar en función a los objetivos y superar las carencias de una filosofía haciéndola coherente con la visión y los valores compartidos por la ausencia de estas ya que las políticas no están claramente establecidas, existe poco compromiso del personal, adolece de servicios de calidad para acrecentar los promedios de satisfacción de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.
- El control es un elemento del proceso administrativo que representa un instrumento para mejorar la calidad del servicio que debe incluir todas las actividades que se emprenden para garantizar los servicios a brindar a los usuarios en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Anzola. Sérvulo (2002). *Administración Pe Pequeñas Empresas*. Segunda Edición. Editorial McGrawhill. México.
- Amador, J (2003). *Proceso Administrativo*. Recuperado de <https://www.elprisma.com/apuntes/administraciondeempresasprocesoadmistrativo>.
- Arias (2006). WI Proyecto de Investigación. Editorial Episteme. Venezuela.
- Castrillon Ortega, A. (2014). *Fundamentos Generales de la Administracion*. Editorial Medellín. Centro Editorial Esumer.
- CARE. (2012). gestión administrativa para la sostenibilidad de las ocsas. *Avina*, 13.
- Cruz Medina, I. R. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. México: Instituto Tecnológico de Sonora.
- Cuchillo Flores, V. (2018). *Gestión y calidad de servicio en la división de biblioteca de la municipalidad provincial del Cusco*. Maestro en administración con mencion en gestion pública, Universidad Nacional de Educación, Escuela de posgrado, Lima.
- Guamán Congacha, J. X. (2018). *Plan estratégico para mejorar la gestión administrativa financiera de la mueblería Gapal del Cantón Cuenca, provincia de Azuay Periodo 2017 -2021*. Título de Ingeniero en Finanzas, Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Facultad de Administración de empresas, Ecuador.
- Llacua Zárate, A. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la facultad de ingeniería eléctrica y electrónica UNI 2016*. Maestra en gestión pública, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Peru.

- López Vega, D. B. (2013). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operativa de la empresa Mercredi SA Ubicada en el cantón el triunfo, provincia del Guayas*. Título de Ingeniera en Contaduría Pública y auditoría, Universidad Estatal de Milagro, Unidad Académica ciencias administrativas y comerciales, Ecuador.
- Mariño Mesías, R. M., Andrada, L. R., & Rodríguez Antón, J. M. (2010). Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano, una aplicación al sector Bancario Andorrano. 4.
- Ministerio de Hacienda. (2003). *Sistema de organización administrativa*. Bolivia: Ministerio de Hacienda.
- Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 158.
- Mori Rivera, A. H. (2017). *Calidad de servicios en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016*. Maestra en gestión Pública, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú.
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008 de <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/investcientifica.shtm>
- Ortiz Gutierrez, L. C., & Perez Mantilla, L. L. (2015). *Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS Assalud en Bucaramanga*. Título de Ingeniero Industrial, Universidad Industrial de Santander, Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, Bucaramanga.
- Oseda, D., Huaman, E., Ramos, E., Shimbucat, F., Zevallos, K., y Barrera, M. (2015). Teoría y práctica de la investigación científica. Soluciones Gráficas S.A.C.
- Papadakis, A. (2008). *La gran enciclopedia de economía*. Alexandias street: Theodakis Publishing Ltd.

- Peññuri Armenta, A. R., Guzman Jauregui, P. A., Carrillo Armenta, R. A., & Velasco Cepeda, R. I. (2017). Percepción de la calidad del servicio de un comedor estudiantil universitario. *Revista de investigaciones sociales*, 32.
- Pérez Carballo Veiga, J. F. (2013). *Contrl de gestión empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- RAE. (2018). *Diccionario de la lengua*. España: Edicion del tricentenario.
- Ramirez Cavassa, C. (2004). *La gestión administrativa en las instituciones educativa*. México: Editorial Limusa SA.
- Ríos Ordoñez , O. (2018). *Gestión administrativa y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Manantay 2018*. Maestra en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Perú.
- Vara Horna, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Editora Macro. Perú.
- Vergara, K. E. (2017). *Medición de calidad percibida de los servicios de información turística estudio de caso, oficina de informes Turísticos de Rada Tilly, chubut*. Licenciatura en Turismo, Universidad Nacional del Sur, Departamento de Geografía y turismo, Bahia Blanca.

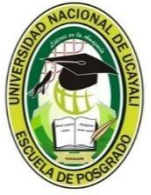
ANEXOS

TITULO: “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2018”

Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuario de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali-2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Como la organización incide para incrementar la participación de maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali ?</p> <p>2. ¿Como la dirección incide para acrecentar los promedios de satisfacción de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?</p> <p>3. ¿Como el control incide para mejorar el nivel de desempeño profesional de maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en usuario de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali-2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Analizar en qué medida la organización incide para incrementar la participación de maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali</p> <p>2. Analizar en qué medida la dirección incide para acrecentar los promedios de satisfacción de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali</p> <p>3. Analizar en qué medida el control incide para mejorar el nivel de desempeño profesional de maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali-2018.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>1. La organización incide para incrementar la participación de maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.</p> <p>2. La dirección incide para acrecentar los promedios de satisfacción de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.</p> <p>3. El control administrativo incide para mejorar el nivel de desempeño profesional de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>INDICADORES:</p> <p>a) Organización b) Dirección c) Control</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>INDICADORES:</p> <p>a) Incrementar la participación de maestristas b) Acrecentar los promedios de satisfacción c) Mejorar el nivel de desempeño profesional.</p>	<p>-Ley Universitaria N° 30220</p> <p>-Estatuto Universitario</p> <p>-Reglamento de Posgrado</p> <p>-Administración Pública</p> <p>-Principios de la Administración</p> <p>-Manual de Obligaciones y Funciones.</p> <p>-ROF.</p> <p>-Control Administrativo</p> <p>- Guía de aplicación de un enfoque fundamentado en las Normas.</p> <p>-Plan de Aplicación</p> <p>-Enfoque al Cliente.</p> <p>-Liderazgo.</p> <p>-Participación del Personal.</p> <p>-Mejora continua.</p>	<p>Diseño de Investigación: Descriptivo explicativo, cuyo diagrama es el siguiente:</p> <p>Población La población de la investigación estuvo conformada por 240 usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.</p> <p>Muestra La muestra de la investigación estuvo conformada por 148 usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali.</p> <p>Definición operativa del instrumento de recolección de datos</p> <p>Ficha bibliografica: Ficha de encuesta</p> <p>Técnicas para el procesamiento de datos. Se utilizará la técnica de la estadística descriptiva, con su respectiva medidas de tendencia.</p>



ANEXO N° 2
INSTRUMENTO N° 01
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



Código de encuesta: _____

Código del encuestador: _____

Nro. de Encuesta: _____

Fecha: _____

INSTRUCCIONES:

Anexo N° 2 Instrumento N° 1 Variable Gestión administrativa. La presente encuesta, de la investigación titulada “**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2018**”; al

respecto, se le solicita que frente a las preguntas que a continuación se les presentan, marque con un aspa (X) con sinceridad, ya que su respuesta permitirá conocer su percepción acerca del manejo de la gestión administrativa con el propósito de efectuar las recomendaciones a través del presente trabajo de investigación:

Muy de acuerdo	De acuerdo	Absolutamente nada desacuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
5	4	3	2	1

ITEMS	5	4	3	2	1
ORGANIZACION					
1. ¿Está Ud. de acuerdo que la organización es un sistema de actividades coordinadas entre dos o más personas que deben ser incorporadas en Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					

2. ¿Considera Ud. que la cooperación entre los recursos humanos existentes en las oficinas es esencial para la existencia de la organización en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					
DIRECCION					
3. ¿Considera Ud. que la dirección debe ser la capacidad, responsabilidad y tarea emprendida por el Director con la finalidad de generar procesos sinérgicos que conlleven al colectivo a unirse y trabajar en función a los objetivos en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					
4. ¿Considera Ud. que la dirección es la columna vertebral del ejercicio del director a fin de mantener la coherencia y el control a fin de cumplir las metas en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					
CONTROL					
5. ¿Está Ud. de acuerdo que el control es un elemento del proceso administrativo que debe incluir todas las actividades que se emprenden para garantizar los servicios a brindar a los usuarios en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					
6. ¿Está Ud. de acuerdo que el control bien aplicado debe ser dinámico que promueva las potencialidades de los recursos humanos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					
INCREMENTAR LA PARTICIPACION DE MAESTRISTAS					
7. ¿Está Ud. de acuerdo que la calidad de servicio a los usuarios a través de una adecuada gestión administrativa incrementaría la participación de los maestristas en la Escuela de Posgrado de la					

Universidad Nacional de Ucayali?					
8. ¿Está Ud. de acuerdo que para incrementar la participación de maestristas debe estar en función a la calidad de servicio que se brinda en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					
ACRECENTAR LOS PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN					
9. ¿Está Ud. de acuerdo que la mejora en la calidad de servicio acrecienta los promedios de satisfacción en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					
10. ¿Está Ud. de acuerdo que para acrecentar los promedios de satisfacción en los usuarios con mayor variedad y buena atención con un adecuado diseño de protocolo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					
MEJORAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL					
11. ¿Está Ud. de acuerdo que para mejorar el nivel de desempeño profesional se debe priorizar identificando, observando y analizando todos los factores que puedan influir en la mejora del desempeño y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					
12. ¿Está Ud. de acuerdo que es necesario llevar a cabo las mejoras correspondientes, guiándose de un plan que genere la mejora en el desempeño profesional y la calidad de servicio en los usuarios de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali?					

Muchas gracias por su colaboración