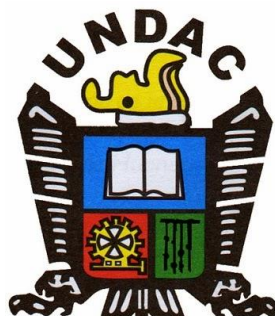


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio
educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales UNDAC,
Pasco 2018**

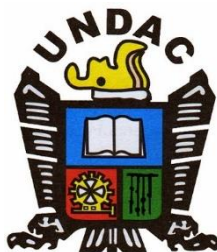
**Para optar título profesional de:
Licenciado en Administración**

**Autores: Bach. Yenny Caty DIAZ TORIBIO
Bach. Rocio Eugenia ORTIZ FALCON**

Asesor: Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO

Cerro de Pasco - Perú - 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio
educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales UNDAC,
Pasco 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDÍA
MIEMBRO

Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A nuestras autoridades y trabajadores de nuestra alma mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, y docentes que nos orientaron, formaron y brindaron sabias enseñanzas de las ciencias de la administración y de la empresa.

RECONOCIMIENTO

A nuestros padres que nos inculcaron tres sabias enseñanzas el amor a la familia, el compromiso con el trabajo y el ser educado, que hicieron de nosotros personas y profesionales de bien y con una preparación en una profesión, al servicio de la sociedad.

A las autoridades, directivos, funcionarios, trabajadores administrativos, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, y a los colegas de estudio por compartir conocimientos, información, y experiencias en las ciencias de la administración y la empresa.

A nuestras amistades y aquellas personas de una y otra forma contribuyeron en nuestra realización profesional.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue: determinar la incidencia de la formación de talento en investigación en la actitud hacia la investigación en estudiantes de la Escuela de Formación profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, Pasco – 2018. Se desarrolló estrategias metodológicas de tipo aplicada de diseño descriptivo correlacional, con un método deductivo e inductivo, con una muestra de 107 estudiantes de la organización en estudio, se utilizó el instrumento de escala de Likert para el análisis de las variables de formación del talento de investigación y actitud hacia la investigación.

Resultados: a un nivel de significancia de 0.05 se encontró un resultado de 0.001, por tanto, se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión de formación en investigación y actitud hacia la investigación; y entre las competencias investigativas del docente en la actitud hacia la investigación. Y finalmente a un nivel de significancia de 0.05 se encontró un resultado de 0.001, por tanto, se concluye aceptar la hipótesis alternativa, que existe una incidencia directa y significativa entre la formación de talento en investigación y la actitud hacia la investigación en estudiantes de la organización estudiada.

Keywords: Gestión administrativa; Calidad de Servicio Educativo

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the incidence of talent training in research in the attitude towards research in students of the School of Professional Training of Administration of the Faculty of Business Sciences of the UNDAC, Pasco - 2018. Strategies were developed Methods of applied type of descriptive correlational design, with a deductive and inductive method, with a sample of 107 students of the organization under study, the Likert scale instruments were used for the analysis of the variables of training of research and attitude talent towards research. Results: at a level of significance of 0.05, a result of 0.001 was found, so it is concluded that there is a direct and significant relationship between the management of research training and attitude toward research; and between the investigative competences of the teacher in the attitude toward research. And finally, at a level of significance of 0.05, a result of 0.001 was found, so we conclude accepting the alternative hypothesis, that there is a direct and significant impact between the training of research talent and the attitude towards research in students of the organization. studied.

Palabras Clave: Administrative management; Quality of Educational Service.

INTRODUCCIÓN

El ser estudiante hoy en la actual sociedad del conocimiento e información, exige cada vez más una preparación competitiva, el haber estado durante 5 años en las aulas universitarias, fueron de gran valor en nuestra formación profesional, y entre uno de los pilares que fuimos preparados fue la investigación científica, por ello siendo requisito según el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Formación Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales (FACE), de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC); presentamos la tesis intitulado “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio educativo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, Pasco 2018”; investigación que elegimos a nuestra iniciativa, en primera instancia motivados por conocer el avance de nuestra institución universitaria desde que egresamos desde hace ya varios años; por tanto, la presente investigación surge en mérito de conocer el avance de la Escuela en estudio en materia de gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio en el factor educativo, es decir en lo académico. Asimismo, considerando el proceso de investigación es menester reconocer, que la investigación partió del análisis de la problemática que viene afrontando esta carrera profesional.

La investigación es considerada como una investigación de tipo aplicada, donde se usó el método deductivo a partir del cual nos permitió abordar las principales teorías de la gestión administrativa y se utilizó el método inductivo, que permitió abordar el estudio desde la calidad de servicio educativo; con un diseño de investigación descriptivo correlacional; realizada a los docentes y trabajadores administrativos de la escuela de Administración.

Para su mayor comprensión del presente estudio de investigación ha sido estructurado en 4 capítulos; el Capítulo I: Planteamiento del Problema de Investigación, Capítulo II: Marco Teórico Conceptual; Capítulo III: Metodologías y Técnicas de Investigación; Capítulo IV: Análisis e Interpretación de Resultados Obtenidos; Seguimiento de Conclusiones, Recomendaciones, y Anexos.

Los Tesistas.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	3
RECONOCIMIENTO	4
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	7
ÍNDICE	9
CAPITULO I.....	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.2.1 Delimitación Espacial.	14
1.2.2 Delimitación Temporal.....	14
1.2.3 Delimitación Social.....	15
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3.1 PROBLEMA GENERAL.....	15
1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	15
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	15
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	16

1.6.	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPITULO II MARCO TEÓRICO		18
2.1	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	18
2.2	BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS RELACIONADOS CON EL TEMA.....	20
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	25
CAPITULO III METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN		27
3.1	TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1.1	Tipo de Investigación	27
3.1.2	Nivel de Investigación	27
3.2	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.2.1	Método de Investigación	27
3.2.2	Diseño de la Investigación.....	28
3.2.3	Universo y Muestra.....	29
3.2.4	Universo de Estudio.....	29
3.2.5	Universo Social	29
3.2.6	Unidad de Análisis.....	29
3.2.7	Muestra de la Investigación	29
3.3	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	30
3.3.1	Hipótesis General	30
3.3.2	Hipótesis Específicas	30

3.4	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	31
3.5	DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	31
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.7	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	31
CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSION.....		34
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	34
4.2	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.....	34
4.2.1	Análisis Estadístico de Datos y Confiabilidad	34
4.3	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	81
4.3.1	Contrastación de Hipótesis General Planteamiento de la Hipótesis Estadística General.....	81
4.3.2	Contrastación de las hipótesis Específicas.....	83
4.3.3	Contrastación de las hipótesis Específicas.....	85
CONCLUSIONES		91
RECOMENDACIONES		92
Bibliografía		93
ANEXOS		96

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Abordar los temas de gestión administrativa y la calidad de los servicios educativos en una universidad pública del país, en primera instancia, es menester evaluar la universidad pública en el país como parte del sistema del sector público; y es conveniente circunscribirlo dentro de la conceptualización de la naturaleza de la gestión pública y gobernanza de las organizaciones que administra el Estado Peruano. Tal es así, se define la gestión pública, según diversos autores: según Webster, entiende como gestión pública como el sentido de organización y dirección de recursos para alcanzar el resultado deseado; Según Emilio ALBI, considera a la gestión como el conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas. Y pública por la naturaleza de sus fines y el marco jurídico-político en el que se desenvuelve; y Según Blanca OLIAS DE LIMA, entiende que la gestión pública es el conjunto de actividades conducentes a obtener bienes o productos públicos que engloban tanto las desarrolladas por la dirección como por los distintos niveles

administrativos; en suma, la gestión pública se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. Se refiere a mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr determinados objetivos (EUCIM, 2014).

La gestión administrativa, constituye la función administrativa de la administración pública; que según Abruña (2010), la entiende como una organización del poder público que actúa con potestad administrativa (EUCIM, 2014). Según Guzmán el año 2011 precisa que la función administrativa es la función ejercida por la Administración Pública, es en mérito a esta función que la administración desarrolla una serie de actividades; por lo tanto, la universidad pública ejerce la mencionada función administrativa, que consiste en la gestión de la organización mediante la aplicación de todas las normas, en el proceso administrativo. Entre los sistemas administrativos, que gestiona la administración pública encontramos; la gestión de recursos humanos, abastecimiento, el presupuesto público, tesorería, el planeamiento estratégico y el control.

En este contexto, la naturaleza de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, y de cada una de sus Facultades es la ejecución de una gestión pública, es decir una gestión administrativa; que considera la planificación, organización, dirección y el control; que permita la mejora de los servicios de gestión administrativa, académica, investigación y bienestar del estudiante. La gestión administrativa, de la Facultad Ciencias Empresariales se desenvuelve en una problemática de una limitada cultura de

planeamiento estratégico, débil cultura organizacional, un débil liderazgo directivo y un limitado control de gestión; el mismo, que se evidencia, un limitado impacto en la gestión administrativa de la Escuela Profesional, una principiante gestión académica orientada hacia la calidad, una limitada e inexistente gestión de la investigación y del bienestar universitario.

Por tanto, la Escuela de formación profesional de Administración y Facultad de Ciencias Empresariales, no desarrolla una gestión y/o función administrativa pública orientada a la mejora de los servicios públicos educativos universitarios, en el marco de un planeamiento estratégico, el desarrollo de una cultura organizacional, de dirección y control organizacional, no brindará un adecuado servicio educativo a la sociedad. .

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dado el ámbito de desarrollo de la presente investigación la delimitación espacial, temporal y social de la tesis es el siguiente:

1.2.1 Delimitación Espacial.

El espacio geográfico de alcance de la presente investigación es la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración, que se ubica en el distrito de Yanacancha, de la Provincia y Región de Pasco; a una altitud de 3,480 m.s.n.m.

1.2.2 Delimitación Temporal.

El periodo de estudio comprendió 04 meses de del mes de junio al mes de setiembre del año 2018.

1.2.3 Delimitación Social.

Se considera a los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 PROBLEMA GENERAL

¿Qué incidencias existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, Pasco, 2018?

1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la contribución de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales?
- ¿Cuál es el aporte de la gestión administrativa en la mejora de los servicios académicos en la Facultad de Ciencias Empresariales?
- ¿Cuál es la contribución de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de investigación de Facultad de Ciencias Empresariales?
- ¿Cuál es el aporte de gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales?.

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, Pasco, 2018.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la contribución de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales.
- Identificar el aporte de la gestión administrativa en la mejora de los servicios académicos en la Facultad de Ciencias Empresariales
- Identificar la contribución de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de investigación de Facultad de Ciencias Empresariales.
- Identificar el aporte de gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La gestión administrativa, como parte de la función pública del sistema de administración pública del Estado, es de vital importancia dado que se ejerce a través, de reglamentos, actos administrativos, actos de la administración interna, que según Alza (2012) se traduce en el “Conjunto de decisiones y operaciones mediante las cuales se procura la satisfacción de las necesidades colectivas, utilizando recursos públicos, desarrollando acciones destinadas a la comunidad y, produciendo bienes y servicios dentro de las orientaciones generales trazadas por las políticas públicas y las normas legales.”. Por tanto, la gestión administrativa que desarrollan los servidores públicos de las universidades, coadyuvan a la mejora de la calidad de los servicios públicos que brindan estas organizaciones (EUCIM, 2016).

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Consideramos limitaciones en la investigación, dado el bajo nivel de desarrollo de la cultura organizacional y ambiente laboral de poca cooperación y colaboración, dado un limitado hábito docentes, trabajadores y estudiantes de la EFP. de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, a contestar preguntas; entre otras limitaciones, son la limitada capacitación en materia de manejo de herramientas de investigación en el proceso de trabajo de campo, análisis e interpretación de datos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Existen investigaciones a nivel nacional que orientan el presente trabajo de investigación y entre ellas se eligió a la siguiente investigación:

La Tesis de investigación “Evaluación de la gestión Administrativa y su influencia en la Calidad Educativa del Colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón” a nivel de Bachillerato en el periodo lectivo 2013 – 2014”; realizada en Cantón Quito Ecuador, la investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo, y se utilizó el diseño correlacional, en las variables, gestión administrativa y calidad educativa, realizado a una muestra probabilística de 22 docentes, 304 estudiantes y 17 administrativos, aplicado como instrumento el cuestionario. Como resultado de la investigación se logró determinar que existe una la relación entre las variables de estudio, donde se evidenció que existe una correlación e influencia significativa de acuerdo al coeficiente spearman entre la gestión administrativa y la calidad educativa de la institución estudiada (MARTINEZ VELEZ, 2015).

Entre otro de los antecedentes, que dieron origen a la investigación

fue la tesis intitolado “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa

Montao, Santa Anita 2017” (BETETA PABLO, 2017), cuya investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Montao, en el distrito de Santa Anita, investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, se trabajó con una población de 32 trabajadores, utilizando el instrumento cuestionario con 55 items, para las dos variables, donde se contrastó la hipótesis mediante la prueba estadística de correlación de Spearman, en el cual se confirmó que existe una correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Montao; hipótesis confirmada con un coeficiente de correlación de 0.866 con un nivel de significación bilateral de 0.0000, valorada como un nivel de correlación alta. Entre las principales conclusiones de los objetivos específicos alcanzados de la investigación se encontraron, i) En razón a determinar el primer objetivo específico planteado en la investigación, se llegó a la conclusión que hay relación entre la planeación y la calidad de servicio en la empresa Montao. Conforme al resultado obtenido por la prueba estadística de Spearman que nos dio un coeficiente de correlación de 0,776 con un nivel de significación bilateral de 0,000., ii) En relación al segundo objetivo específico planteado en la investigación, se llegó a la conclusión que existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Montao, conforme al resultado obtenido por la prueba estadística de Spearman que nos mostró un coeficiente de correlación de 0,490 con un nivel

de significación bilateral de 0,004., iii) En base a las evidencias obtenidas en el estudio, se llegó a la conclusión que existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa Montao, hecho que queda demostrado por la prueba estadística de Spearman que nos arrojó un coeficiente de correlación de 0,542 con un nivel de significación bilateral de 0,001., iv) Finalmente con respecto al cuarto objetivo específico se determinó que hay relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Montao, hecho que queda demostrado por la prueba estadística de Spearman que nos dio un coeficiente de correlación de 0,616 con un nivel de significación bilateral de 0,000.

2.2 BASES TEÓRICAS - CIENTÍFICAS RELACIONADOS CON EL TEMA

Gestión Administrativa

Según (BETETA PABLO, 2017), se han tomado en cuenta las siguientes teorías como conocimientos previos al estudio de la gestión administrativa. Koontz, Heinrich, Cannice. (2012) señalan que la gestión administrativa es un conjunto de procesos en donde se delinea y conserva un clima en donde las personas que laboran cumplan objetivos de manera eficiente. Los gerentes cumplen funciones de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar.

Louffat (2012) define: Cuatro pasos administrativos: planeación organización, dirección y control; donde la planeación es el primer paso del proceso administrativo que se encarga de establecer lo que la empresa ambiciona lograr en el futuro, luego sigue la organización que es el encargado de determinar el diseño organizacional, seguidamente la dirección donde se

pone en marcha lo planeado., y por último el control verifica el grado de eficacia de los tres anteriores procesos.

Chiavenato (2006) considera que administrar no es más que la dirección razonada de las acciones de una empresa, con o sin fines de lucro. Ella involucra planeación, organización, dirección y control de las acciones ejecutadas en una empresa, caracterizadas por el fraccionamiento de trabajo. Los aportes anteriores nos hacen entender que la gestión administrativa es la suma de procesos relacionados entre sí, que ayudan a maximizar la eficiencia dentro de una organización o empresa, es decir la suma de actividades planeadas al logro de los objetivos, así mismo distribuyendo las actividades de igual manera entre todos los integrantes de una organización, para ser hechas adecuadamente y ayudar al crecimiento de la misma. La administración o la gestión administrativa es una de las actividades más significativas para el hombre, ya que se da desde tiempos remotos, desde que los hombres primitivos empezaron a establecer grupos para lograr objetivos como por ejemplo la caza de animales o el cultivo en la era agrícola. Luego con la llegada de la era industrial a mediados del siglo XVIII se desarrolló el trabajo organizado y dirigido, en esta era nacen grandes empresas y por ende nace la demanda de contar con expertos que puedan guiar o dirigir una empresa. En la actualidad la actividad de estos profesionales, es mantener la estabilidad y lograr el éxito de las empresas realizando sus actividades en base a las funciones administrativas, como son: la planeación, organización, dirección, integración de personal y control. Sin estas funciones es imposible que se de una gestión administrativa, cada uno de estos cumple un papel

importante y ayudan en el manejo de una organización. También permiten conocer las oportunidades o amenazas externas que podrían influir de manera positiva o negativa en la gestión, del mismo modo permiten conocer las fortalezas o debilidades internas que existen en una empresa. Henry Fayol, uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la administración, precisó las funciones de la administración que son: prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Hoy podemos encontrar a muchos autores que han establecido funciones administrativas con diferencias mínimas, pero que siguen la misma línea de Fayol.

Louffat (2012) afirma: La planeación es el primer elemento del proceso administrativo encargado de asentar las bases de la administración profesional en una organización. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del camino que se propone seguir la organización, permitiendo que ella misma se diagnostique y perciba las mejores opciones administrativas para poder lograr una realización sostenible y beneficiosa en el tiempo. (p.2)., Chiavenato, I. (2006) señala: en las empresas hay que planear por adelantado. La planeación es la primera función del proceso administrativo, es donde se determina por adelantado que objetivos se deben lograr y que es lo que se debe realizar para alcanzar dichos objetivos, es decir a donde se quiere llegar y que actividades se deben hacer y en qué orden.

En conclusión, tomando en cuenta los postulados anteriores sobre la función de la planeación se puede concluir que esta función es el cimiento de las demás que determina por anticipado a donde es que se quiere llegar o que objetivos o metas se debe alcanzar y en qué tiempo, utilizando los recursos y

medios de manera efectiva con los que cuenta la organización. Entonces es preciso sostener que la planeación es una herramienta de vital importancia para todas las personas que tienen a su cargo una empresa y saber en dónde se encuentra y hacia donde se dirigen. La planeación está formada en primer lugar por la visión que son las metas que se pretende conseguir en el futuro o que queremos llegar a ser y tienen que ser realistas y alcanzables. En segundo lugar, está la misión que es la razón de existencia de una organización, es el impulsor de una empresa hacia el futuro deseado; estas dos variables como son la visión y la misión tienen que ser simples, claras, concisas y sólidas en contenido, que generen entusiasmo por el futuro, que motive el compromiso de los miembros de la empresa. Y por último están los objetivos a corto y largo plazo. En síntesis se puede decir que la sumatoria de las estrategias conjuntamente con los objetivos a corto plazo nos lleva a la obtención de los objetivos a largo plazo pasando por la misión, y la sumatoria de los objetivos a largo plazo nos lleva a alcanzar la visión.

Con respecto a la función organización Koontz, Weinhrich, Cannice. (2012) mencionan: la organización es una distribución pensada y formal de funciones o puestos. Los individuos apropiados desarrollan de la mejor manera sus obligaciones. La organización es esencialmente diseñar y mantener los sistemas de funciones.

Calidad de Servicio. - Continuando con la investigación se han tomado en cuenta las siguientes teorías como conocimientos previos para el estudio de la variable calidad de servicio. Hoffman y Bateson (2012) definen: “calidad en el servicio actitud formada por medio de una evaluación general a largo

plazo del desempeño de una empresa.”(p.319)

Según Zeithaml, Bitner, Gremler (2009) La calidad de servicio un elemento básico de las percepciones del cliente. La calidad de servicio será el elemento dominante en la valoración de los clientes. (p.111). Por otra parte, Riveros, P. (2007) la calidad es el nivel de consecución de los requisitos de los productos o servicios, que lo hace preferido al cliente. Para conseguirlo es obligatorio que las acciones de una organización caminen de la mejor forma.

De lo señalado por las fuentes teóricas se pueden decir que la variable calidad de servicio está muy ligado al cliente o consumidor de manera que darle un valor agregado ya sea a un producto o servicio con el propósito de satisfacer las necesidades o en mejor de los casos superar las expectativas es muy importante, pues los clientes son los que definen la calidad de servicio, son ellos quienes dan la calificación final del grado de satisfacción, es por estos que una empresa debe dar mucho más de lo que espera el cliente.

Para Kalafatis y Mathioudakis (2011), la mercantilización de la educación superior ha llevado a la necesidad de considerar cómo los conceptos de *marketing* y los modelos de negocio, que son centrales en los mercados tradicionales de consumo, se pueden aplicar en el contexto educativo, pero hasta ahora ningún estudio ha realizado un análisis similar al que presentamos. Aunque otras obras han trabajado sobre la calidad, la satisfacción y su influencia al recomendar el servicio educativo (Dos Santos, 2016).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Gestión administrativa: Son las acciones que se realiza para mantener y desarrollar una cultura organizacional basada en un trabajo en equipo comprometido en función a resultados y en la que cada uno aporta a la organización desde sus propias capacidades.

Gestión. – El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.

Calidad de Servicio.- La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones técnicas del producto o servicio, constituye la conformidad con las especificaciones de los clientes. Es decir la calidad en el servicio consiste en la percepción, del desempeño del servicio que brinda la organización; lo que los clientes desean se precisa en cinco dimensiones globales que son: la tangibilidad, la confiabilidad, el tiempo de respuesta, la seguridad(confianza) y empatía.

Calidad en el Servicio Educativo.- Los centros de formación, técnico o superior como la universidad, se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua de la calidad. La calidad que consiste en el espíritu de vida, un cambio y mejora del clima organizacional, hacer las cosas bien y correctas, obtener resultados

y mejorar permanentemente. Por otra parte, los que imponen la calidad en estas organizaciones son los líderes que lo conducen, como directivos, técnicos, administrativos, y docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de la calidad para mejorar su gestión.

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de Investigación

La investigación por su naturaleza y características del fenómeno de estudio; se considera de tipo aplicada, no experimental; en la que el investigador no realizó experimento alguno en el proceso de investigación, de las variables; gestión administrativa y calidad de servicio educativo

La investigación, asumió una estrategia de investigación de correlación entre las variables.

3.1.2 Nivel de Investigación

Dada la naturaleza no experimental de la investigación y de las variables en estudio le corresponde el nivel de investigación descriptiva correlacional; el cual permitió evaluar las características de las variables objeto de la investigación, y medir su nivel de interrelación.

3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método de Investigación

Método Descriptivo. – Este método permitió identificar las características de las variables de estudio: la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo.

Método Deductivo. - Este método, permitió abordar la investigación desde las teorías más generales de la administración y calidad de servicio educativo, y la identificación de las variables y conceptos.

Método Inductivo. - Este método permitió la contrastación de las hipótesis, tomando en cuenta las variables objeto del estudio, desde el ámbito de la realidad y experiencia, es decir a partir de estudio empírico para llegar luego a conclusiones.

Método Científico. - Este método permitió el uso de proceso científico y cada uno de sus elementos, y ordenar la investigación de manera lógica y coherente.

3.2.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación elegido para la presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la cual se expresa gráficamente como:

Diseño descriptivo correlacional:

G1X1 C Y₂

- 1) Identificación del grupo de Estudio
- 2) Observación (evaluación) de la característica X en el grupo de estudio
- 3) Observación (evaluación) de la característica Y en el grupo de estudio

Donde:

X = Gestión Administrativa

Y = Calidad de Servicio Educativo.

3.2.3 Universo y Muestra

Dada la naturaleza de la investigación el universo de estudio se conformó por todos miembros de la comunidad universitaria de la Facultad de Ciencias empresariales de la UNDAC, específicamente docentes y administrativos.

3.2.4 Universo de Estudio

El universo social de la investigación lo constituyen todos los Docentes (23), al momento de la realización de investigación y trabajadores administrativos (3) de la Facultad de Ciencias Empresariales que en total suman 26.

3.2.5 Universo Social

El universo social, se conformó los directivos, docentes y trabajadores administrativos.

3.2.6 Unidad de Análisis

La unidad de análisis de la investigación se conformó por docentes y trabajadores administrativos de la FACE, de la UNDAC.

3.2.7 Muestra de la Investigación

La muestra del estudio es no probabilística, es decir, de acuerdo a la naturaleza de la investigación son los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad ciencias Empresariales.

Nº de docentes 23 entre docentes nombrados y contratados

Nº de trabajadores administrativos que son tres (03)

Donde n = muestra

$$n = 23+3= 26 \text{ entre docentes y administrativos}$$

Cabe precisar que al momento de realizar la investigación, por cuestiones muy ajenas al trabajo de investigación, solo se encontró a 18 docentes presentes y 5 ausentes; cambiándose la composición de la muestra:

Donde Muestra $n = 21$ integrantes

3.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.3.1 Hipótesis General

Existe una incidencia directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, Pasco, 2018

3.3.2 Hipótesis Específicas

- H1 Existe una contribución directa de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales.
- H2 Existe un aporte significativo de la administrativa en la mejora de los servicios académicos en la Facultad de Ciencias Empresariales.
- H3 Existe una contribución directa de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de investigación de Facultad de Ciencias Empresariales.
- H4 Existe un aporte directo de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales.

3.4 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente (X): Gestión Administrativa

Variable Dependiente (Y): Calidad de Servicio Educativo

3.5 DEFINICIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Variable Independiente(X):

Planificación

Organización

Dirección y

Control

Variable Dependiente (Y):

Servicio administrativos

Servicios académicos

Servicios de investigación

Servicios de bienestar universitario

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La principal técnica de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta; que se aplicó a los integrantes de la unidad de análisis. Instrumento que se utilizó en la presente investigación fue el Cuestionario.

3.7 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos en base a la estadística, para luego realizar los análisis de datos y la prueba estadística mediante el paquete SPSS 22 y en Excel, realizando lo siguiente:

- a. Obtención de frecuencias y porcentajes en variables cualitativas
- b. Construcción de tablas para cada percepción según encuestados
- c. Elaboración de gráficos por cada percepción estudiada para la presentación de resultados.
- d. Análisis documental para evaluar la organización

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La investigación cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, se realizó de acuerdo al proceso metodológico siguiente: i) Se formuló el instrumento de investigación (cuestionario), ii) Se aplicó el cuestionario a nivel de los docentes y trabajadores de la Escuela de Administración de la FACE, iii) Se tabulo mediante el Excel y se interpretó y analizó los resultados obtenidos del trabajo de campo; y finalmente iv) mediante el uso del software SPSS, se contrastó las hipótesis.

4.2 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

A continuación, mostramos la presentación, el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las variables de estudio; gestión administrativa y calidad de servicio educativo y es como sigue:

4.2.1 Análisis Estadístico de Datos y Confiabilidad

4.2.1.1 Datos estadísticos válidos

Evaluada los elementos de la muestra, luego del proceso de

relección de datos, se procedió al análisis de los casos válidos de cada unidad de análisis, y se encontró 21 casos válidos, tal como se muestra en la Tabla N° 01 siguiente:

Tabla N° 01
Número de casos procesados válidos

Ítem		N	%
Casos	Válido	21	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	21	100,0

Fuente: resultados de la investigación

4.2.1.2 Confiabilidad de los Datos

De acuerdo a la aplicación de la confiabilidad de la investigación se encontró un Alfa de Cronbach de 0.893, en la prueba de aplicación del instrumento de investigación (cuestionario), resultado favorable, que permitió continuar la investigación; ver la Tabla N° 02.

Tabla N° 02
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	21

Fuente: resultados de la investigación

4.2.2 Análisis del cuestionario

4.2.2.1 Planificación

4.2.2.1.1 Plan Estratégico

A la afirmación: La facultad cuenta con un Plan Estratégico que responde a la misión de la universidad, el sector y a las necesidades locales, regionales y del país; las respuestas se muestran en la Tabla N° 03:

Tabla N° 03
Plan Estratégico de la Facultad que responde a la misión de la universidad, el sector y a las necesidades locales, regionales y del país.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

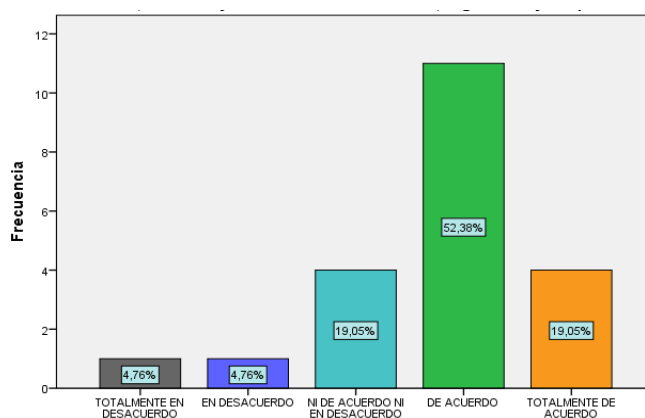
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
	EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	9,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	28,6
	DE ACUERDO	11	52,4	52,4	81,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que alrededor del 71% considera que la Facultad de Ciencias Empresariales cuenta con un Plan Estratégico que responde a la misión de la universidad, el sector y a las necesidades locales, regionales y el país, y solo alrededor del 10% considera no estar de acuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 01.

Histograma N° 01



La facultad cuenta con un Plan Estratégico que responde a la misión de la universidad, el sector y a las necesidades locales, regionales y del país.

Fuente: tabla N° 03

4.2.2.1.2 Plan Operativo

A la afirmación: se cuenta con un Plan Operativo, que permite la adecuada gestión de la facultad y logro de resultados institucionales; las respuestas se muestran en la Tabla N° 04:

Tabla N° 04

Plan Operativo de la FACE que permite la adecuada gestión de la facultad y logro de resultados

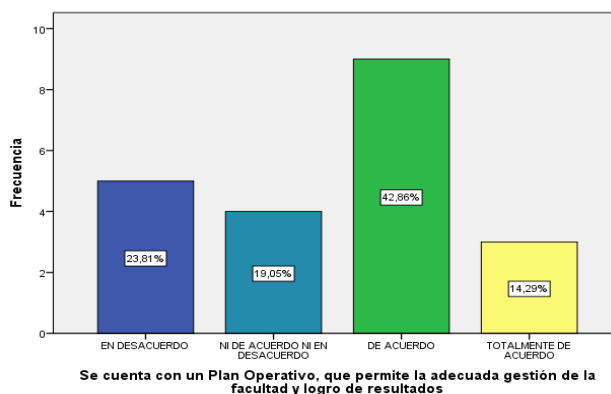
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	23,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	42,9
DE ACUERDO	9	42,9	42,9	85,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	14,3	14,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 57% considera estar de acuerdo que la Facultad de Ciencias Empresariales cuenta con un Plan Operativo, que permite la adecuada gestión de la facultad y el logro de resultados, y frente a un 24%, que no está de acuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 02.

Histograma N° 02



Fuente: tabla N° 04

4.2.2.1.3 Estrategias y Políticas.

A la afirmación: A la afirmación: Se cuenta con las estrategias y políticas que dinamizan una gestión eficiente y eficaz de la facultad; las respuestas se muestran la Tabla N° 05:

Tabla N° 05

Las estrategias y políticas de la facultad dinamizan una gestión eficiente y eficaz

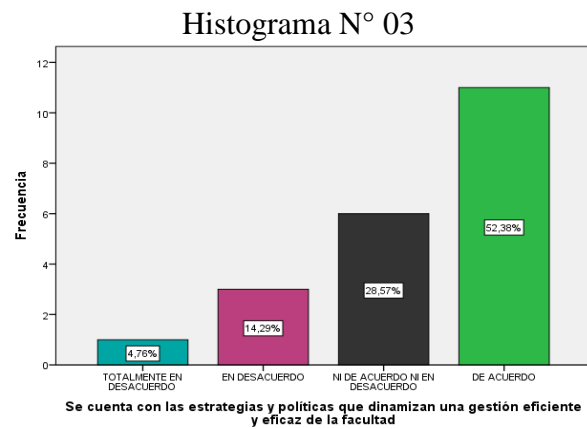
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	3	14,3	14,3	19,0
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	47,6
DE ACUERDO	11	52,4	52,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 52% cuenta con las estrategias y políticas que dinamizan una gestión eficiente y eficaz de la facultad, y a diferencia de

19%, que no comparte estar de acuerdo, afirmación, que se muestra en el Histograma N° 03



Fuente: tabla N° 05

4.2.2.1.4 Objetivos

A la afirmación: La facultad cuenta con objetivos estratégicos reales, coherente que orientan el alcance de la visión y misión institucional, las respuestas se muestran en la Tabla N° 06:

Tabla N° 06

Objetivos estratégicos reales, coherente que orientan el alcance de la visión y misión institucional de la facultad

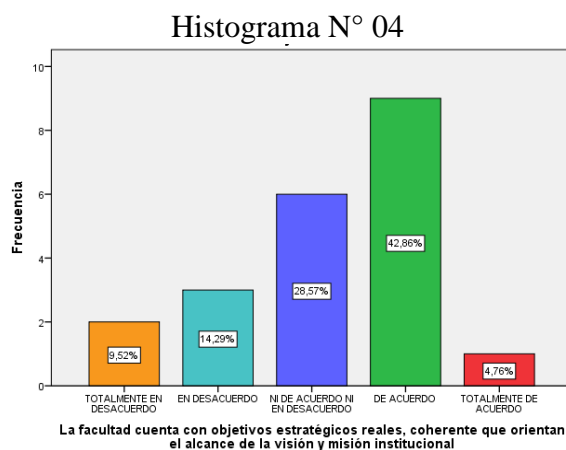
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
	EN DESACUERDO	3	14,3	14,3	23,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	52,4
	DE ACUERDO	9	42,9	42,9	95,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0

Total	21	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 47% está de acuerdo con que esta Facultad cuenta con objetivos estratégicos reales, coherentes que orientan el alcance de la visión y misión institucional, y alrededor del 24%, manifiesta no estar de acuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 04



Fuente: tabla N° 06

4.2.2.2 Organización de la Facultad

4.2.2.2.1 Organización Formal

A la afirmación: La organización de la facultad es de carácter formal; que cuenta con las normas, reglamentos, directivas e instrumentos necesarios para una adecuada gestión institucional; las respuestas se muestran en la Tabla N° 07:

Tabla N° 07

La facultad es de carácter formal; que cuenta con las normas, reglamentos, directivas e instrumentos necesarios para una adecuada gestión institucional

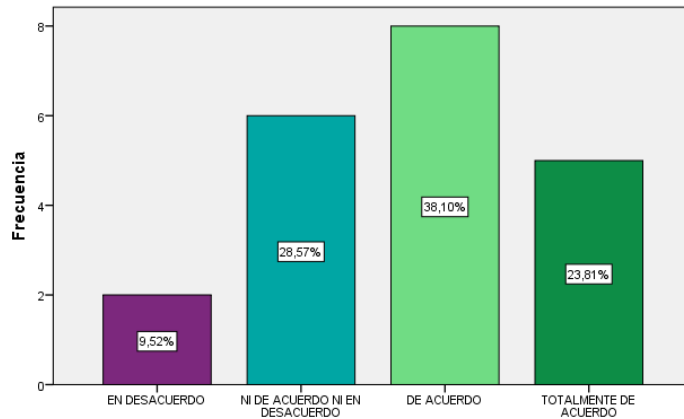
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	38,1
	DE ACUERDO	8	38,1	38,1	76,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que alrededor del 62% está de acuerdo que la organización de la facultad es de carácter formal; que cuenta con las normas, reglamentos, directivas e instrumentos necesarios para una adecuada gestión institucional, y alrededor del 24%, manifiesta no estar de acuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 05.

Histograma N° 05



La organización de la facultad es de carácter formal; que cuenta con las normas, reglamentos, directivas e instrumentos necesarios para una adecuada gestión institucional

Fuente: resultados de la investigación

4.2.2.2.2 Organización Informal

A la afirmación: La organización informal y social que se desarrolla en la facultad favorece al desarrollo institucional, tal como se muestra en la Tabla N° 08:

Tabla N° 08

La organización informal y social que se desarrolla en la facultad favorece al desarrollo institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	33,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	33,3	33,3	66,7
DE ACUERDO	5	23,8	23,8	90,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	9,5	9,5	100,0
Total	21	100,0	100,0	

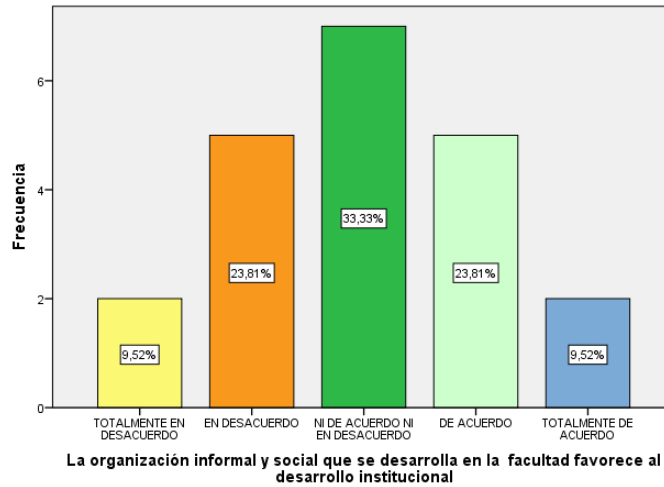
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 33% que es indiferente que la organización informal y social que se desarrolla en la facultad favorece al desarrollo institucional, frente al 33% que manifiesta no estar de acuerdo, con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 06

Histograma N° 06

La organización informal y social que se desarrolla en la facultad favorece al desarrollo institucional



Fuente: resultados de la investigación

4.2.2.2.3 Cultura Organizacional

A la afirmación: La facultad ha desarrollado una cultura organizacional orientado a brindar un servicio de calidad, se muestran en las respuestas en la Tabla N° 09:

La facultad ha desarrollado una cultura organizacional orientado a brindar un servicio de calidad

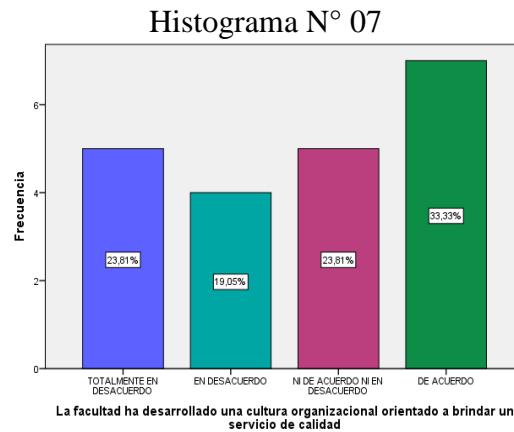
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	23,8
EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	42,9
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	66,7
DE ACUERDO	7	33,3	33,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 57% está de acuerdo que la facultad ha desarrollado una cultura organizacional orientado a brindar un servicio de

calidad, frente alrededor del 23% que manifiesta no estar de acuerdo, con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 07.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.2.2.4 Ambiente Organizacional

A la afirmación: El ambiente y clima organizacional es favorable en la facultad entre sus miembros, las respuestas se muestran en la Tabla N° 10:

El ambiente y clima organizacional es favorable en la facultad entre sus miembros

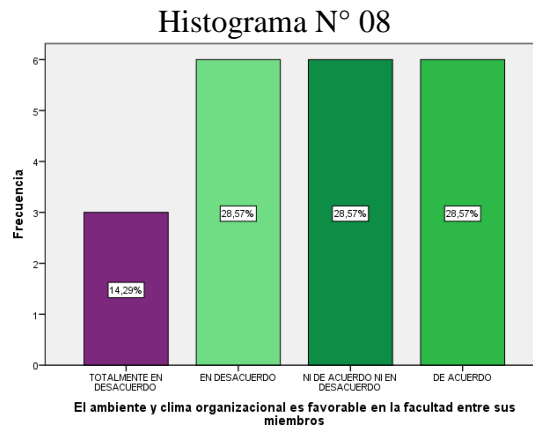
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	14,3	14,3	14,3
EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	42,9
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	71,4
DE ACUERDO	6	28,6	28,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 57% está de acuerdo que la facultad en el cual el ambiente y clima organizacional es favorable en la facultad entre sus

miembros, y el 43%, muestra estar de acuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 08.



Fuente: resultado de la investigación

4.2.2.3 Dirección

4.2.2.3.1 Liderazgo Directivo

A la afirmación: En la facultad existe un liderazgo directivo democrático, participativo de trabajo corporativo; las respuestas se muestran en la Tabla N° 11:

En la facultad existe un liderazgo directivo democrático, participativo de trabajo corporativo

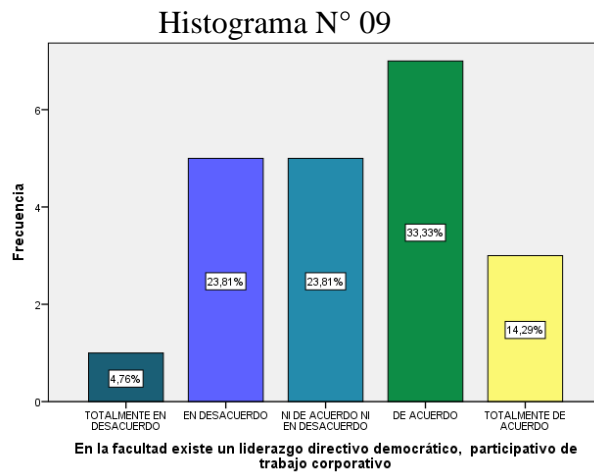
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	28,6
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	52,4
DE ACUERDO	7	33,3	33,3	85,7
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	14,3	14,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias

Empresariales; se encontró que el 47% está de acuerdo que en la facultad existe un liderazgo directivo democrático participativo de trabajo corporativo, frente al 28%, muestra estar en desacuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° N° 09.



Fuente: tabla N° 11

4.2.2.3.2 Motivación

A la afirmación: Existe una política y un programa de motivación e incentivos para el desarrollo del personal y miembros de la comunidad universitaria; las respuestas se muestran en la Tabla N° 12:

Tabla N° 12

Política y un programa de motivación e incentivos para el desarrollo del personal y miembros de la comunidad universitaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
	EN DESACUERDO	8	38,1	38,1	47,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	14,3	14,3	61,9
	DE ACUERDO	7	33,3	33,3	95,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que alrededor del 48% manifestó no estar de acuerdo que existe una política y un programa de motivación e incentivos para el desarrollo del personal y miembros de la comunidad universitaria, frente al 38%, muestra estar de desacuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° N° 10.

Histograma N° 10



Fuente: resultados de la investigación

4.2.2.3.3 Uso de la Autoridad Formal

A la afirmación: Existe en la facultad el ejercicio de la autoridad formal; a través del cumplimiento del Estatuto y demás normas del sistema universitario; las respuestas se muestran en la Tabla N° 13:

Tabla N° 13

Existe en la facultad el ejercicio de la autoridad formal; a través del cumplimiento del Estatuto y demás normas del sistema universitario

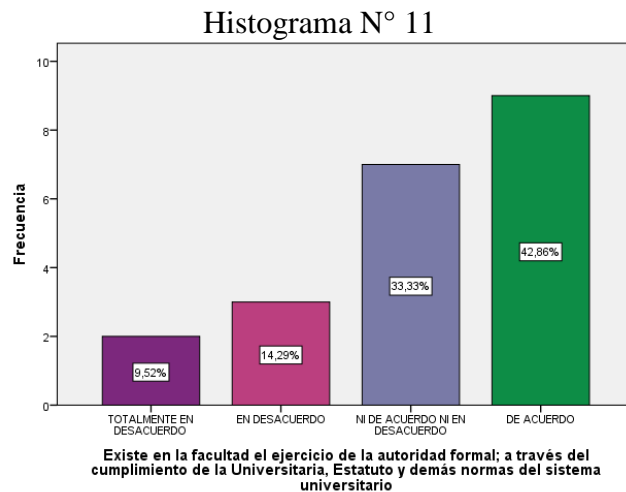
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
EN DESACUERDO	3	14,3	14,3	23,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	33,3	33,3	57,1
DE ACUERDO	9	42,9	42,9	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 76% manifestó estar de acuerdo que existe en la facultad el ejercicio de la autoridad formal; a través del cumplimiento

del Estatuto y demás normas del sistema universitario, frente al 23%, muestra no estar de desacuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 11.



Fuente: tabla N° 13

4.2.2.3.4 Uso de la Cultura Organizacional

A la afirmación: La cultura de la organización está promoviendo e impulsando la investigación y la innovación entre los miembros de la organización; las respuestas se muestran en la Tabla N° 14:

La cultura de la organización está promoviendo e impulsando la investigación y la innovación entre los miembros de la organización

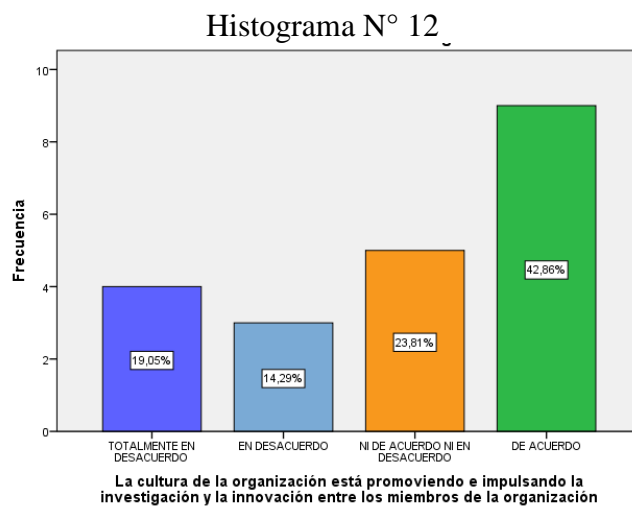
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	19,0
EN DESACUERDO	3	14,3	14,3	33,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	57,1
DE ACUERDO	9	42,9	42,9	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias

Empresariales; se encontró que el 66% manifestó estar de acuerdo que la cultura de la organización está promoviendo e impulsando la investigación y la innovación entre los miembros de la organización, frente al 33%, muestra no estar de desacuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 12.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.3.1 Control

4.2.3.1.1 Control de Comportamiento de Personas

A la afirmación: Existes sistemas y mecanismos de gestión en la facultad que permiten monitorear el comportamiento del personal administrativo, docentes y directivos; las respuestas se muestran en la Tabla N° 15:

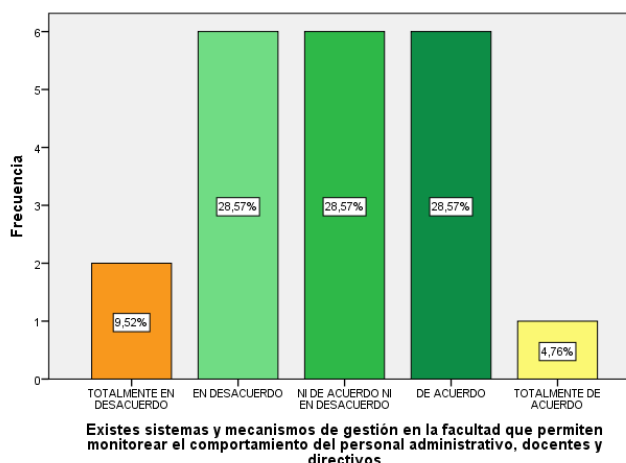
Fuente: resultados de la investigación

Existes sistemas y mecanismos de gestión en la facultad que permiten monitorear el comportamiento del personal administrativo, docentes y directivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
	EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	38,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	66,7
	DE ACUERDO	6	28,6	28,6	95,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 38% manifestó no estar de acuerdo que existes sistemas y mecanismos de gestión en la facultad que permiten monitorear el comportamiento del personal administrativo, docentes y directivos, frente al 33%, muestra estar de acuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 13.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.3.2 Control Económico / Financiero

A la afirmación: La Facultad cuenta con un sistema de control de las recaudaciones económicas, inversiones y gastos que se realizan; las respuestas se muestran en la Tabla N° 16:

Tabla N° 16

La facultad cuenta con un sistema de control de las recaudaciones económicas, inversiones y gastos que se realizan

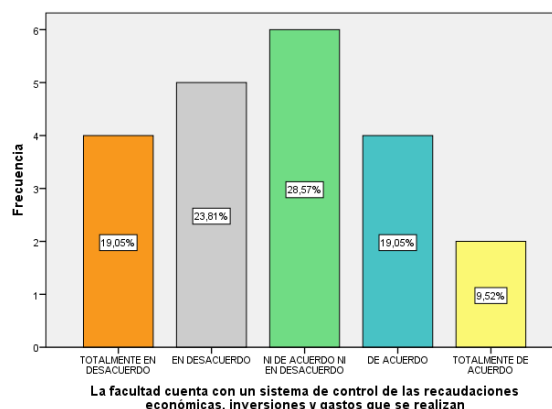
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	19,0
	EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	42,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	71,4
	DE ACUERDO	4	19,0	19,0	90,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que alrededor del 43% manifestó no estar de acuerdo que la facultad cuenta con un sistema de control de las recaudaciones económicas, inversiones y gastos que se realizan, frente al 28%, que es indiferente a tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 14.

Histograma N° 14



Fuente: tabla N° 16

4.2.3.3 Control del Servicio Educativo.

A la afirmación: Existe en la facultad un adecuado servicio educativo y de calidad centrado en el estudiante y grupos de interés internos; las respuestas se muestran en la Tabla N° 17

Existe en la facultad un adecuado servicio educativo y de calidad centrado en el estudiante y grupos de interés internos

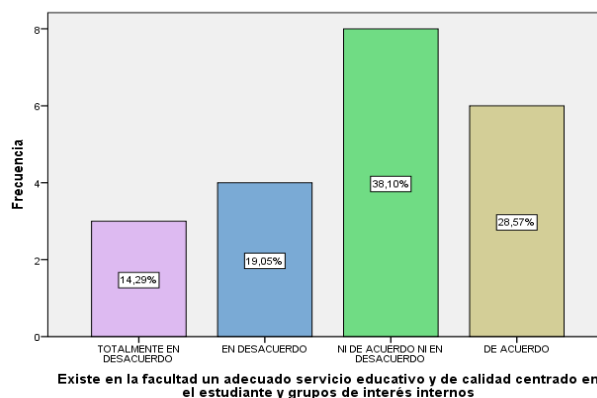
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	14,3	14,3	14,3
EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	33,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	38,1	38,1	71,4
DE ACUERDO	6	28,6	28,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que alrededor del 67% manifestó estar de acuerdo que en la facultad existe un adecuado servicio educativo y de calidad centrado en el estudiante y grupos de interés internos, frente al 33%, que es negativo en tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 15.

Histograma N° 15



Fuente: resultados de la investigación

4.2.3.3 Control Estratégico.

A la afirmación: Se ha implementado un sistema de control estratégico, que monitoree el logro de los resultados de la gestión de la facultad; las respuestas se muestran en la Tabla N° 17:

Tabla N° 17

Se ha implementado un sistema de control estratégico, que monitorea el logro de los resultados de la gestión de la facultad

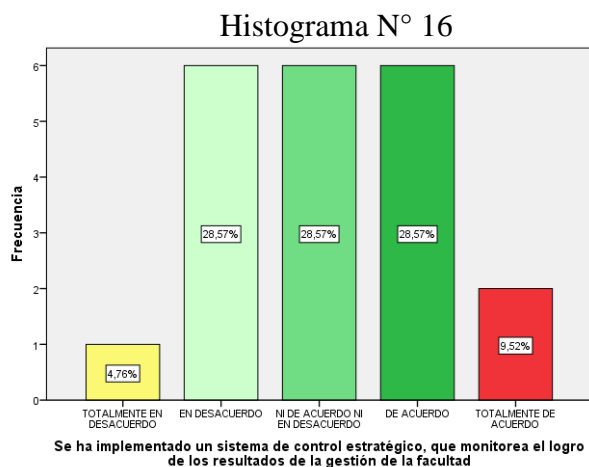
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	33,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	61,9
DE ACUERDO	6	28,6	28,6	90,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	9,5	9,5	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que alrededor del 38% manifestó estar de acuerdo que en la facultad se ha implementado un sistema de control estratégico, que monitorea el logro de los resultados de la gestión de la facultad, frente al 33%,

que es negativo de tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 16.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.3.2 Servicios Administrativos

4.2.3.2.1 Control de las Actividades Administrativas en la Facultad

A la afirmación: El control de las actividades administrativas en su facultad es adecuada; las respuestas se muestran en la Tabla N° 18:

El control de las actividades administrativas en su facultad es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	28,6
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	52,4	52,4	81,0
DE ACUERDO	2	9,5	9,5	90,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	9,5	9,5	100,0
Total	21	100,0	100,0	

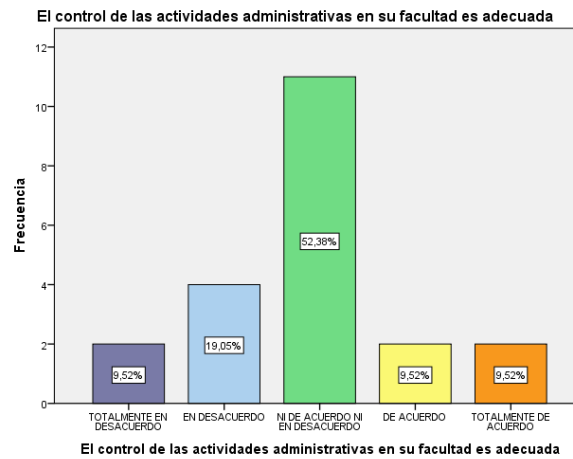
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias

Empresariales; se encontró que el 52%, manifestó ser indiferente a la afirmación a que el control de las actividades administrativas en su facultad sea, frente a solo el 19%, que considera que es favorable, como se muestra en el Histograma N° 16.

Histograma N° 17



Fuente: Resultados de la investigación

4.2.3.2.2 Asignación y distribución de recursos

A la afirmación: La asignación y distribución de recursos materiales, económicos, didácticos es eficiente; las respuestas se muestran en la Tabla N° 19:

Tabla N° 19

La asignación y distribución de recursos materiales, económicos, didácticos es eficiente

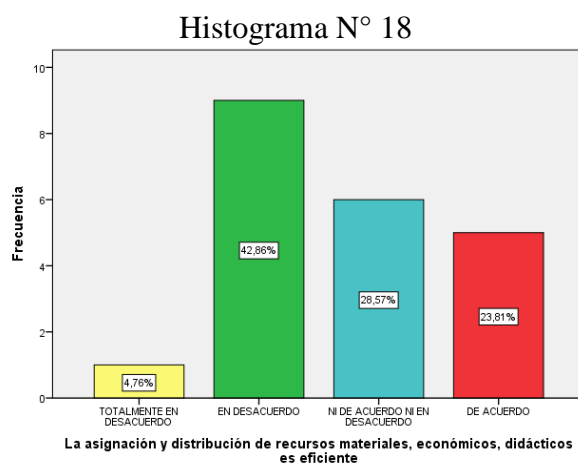
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	9	42,9	42,9	47,6

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	76,2
DE ACUERDO	5	23,8	23,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 52%, manifestó estar de acuerdo en cuanto a la asignación y distribución de recursos materiales, económicos, didácticos es eficiente, frente a un 47%, que considera no estar de acuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 17.



Fuente: tabla N° 19

4.2.3.2.3 Tramites documentarios en la FACE

A la afirmación: Los trámites documentarios en su facultad es adecuado; las respuestas se muestran en la Tabla N° 20:

Tabla N° 20

Los trámites documentarios en su facultad es adecuado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
EN DESACUERDO	7	33,3	33,3	42,9

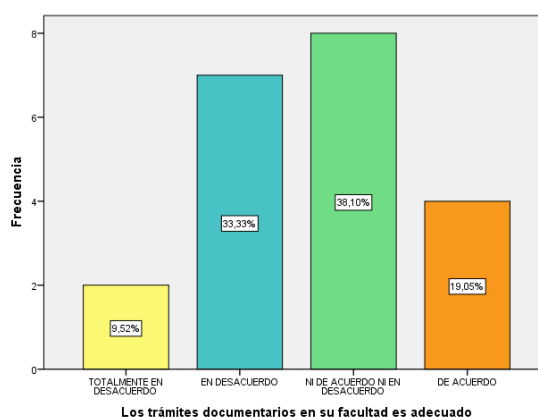
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	38,1	38,1	81,0
DE ACUERDO	4	19,0	19,0	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que un alto porcentaje el 57%, manifestó estar de acuerdo respecto a que los trámites documentarios en la facultad es adecuado, frente alrededor del 43%, considera que es adecuado estos trámites, como se muestra en el Histograma N° 19.

Histograma N° 19



Fuente: resultados de la investigación

4.2.3.2.4 Servicio del personal administrativo

A la afirmación: El servicio del personal administrativo en la facultad es adecuado; las respuestas se muestran en la Tabla N° 21:

Tabla N° 21

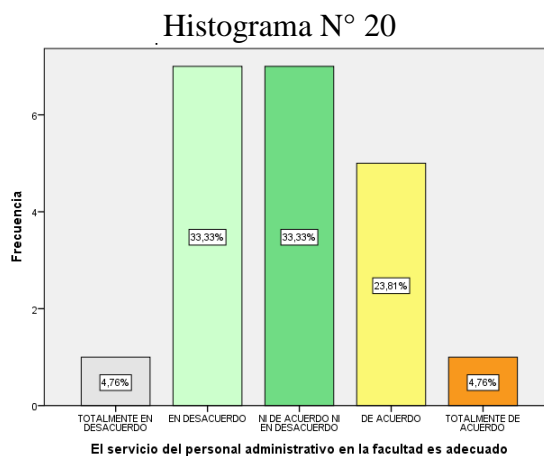
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8

EN DESACUERDO	7	33,3	33,3	38,1
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	33,3	33,3	71,4
DE ACUERDO	5	23,8	23,8	95,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 38%, manifestó no estar de acuerdo a que el servicio del personal administrativo en la facultad es adecuado, frente alrededor del 28%, que si considera favorable con esta afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 20.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.3.2.5 Conservación de bienes e inmuebles en la Facultad

A la afirmación: la conservación de los bienes e inmuebles en su facultad es óptima; las respuestas se muestran en la Tabla N° 22:

Tabla N° 22

La conservación de los bienes e inmuebles en su facultad es optima

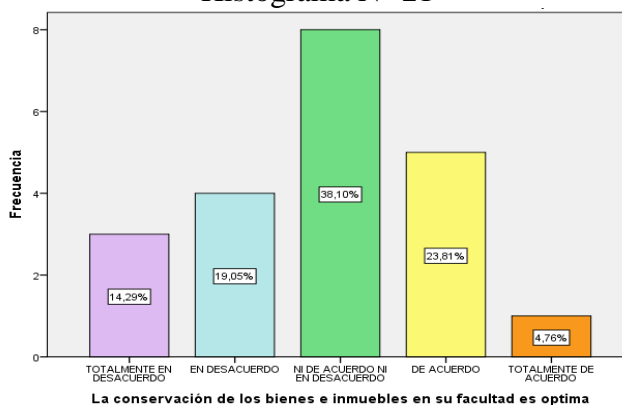
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	14,3	14,3	14,3
EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	33,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	38,1	38,1	71,4
DE ACUERDO	5	23,8	23,8	95,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 33%, manifestó no estar de acuerdo a la conservación de los bienes e inmuebles en su facultad sea optima, frente al 28%, que si considera favorable con respecto a esta afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 21.

Histograma N° 21



Fuente: resultados de la investigación

4.2.3.2.6 Mejoramiento continuo de los servicios

A la afirmación: El mejoramiento continuo de los servicios es oportuna; las respuestas se muestran en la Tabla N° 23

Tabla N° 23

El mejoramiento continuo de los servicios es oportuna

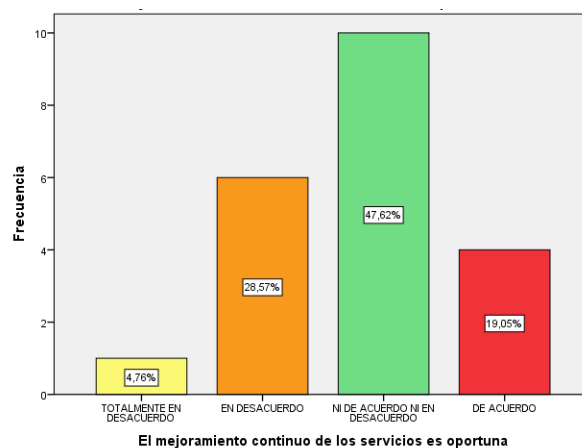
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	33,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	47,6	47,6	81,0
DE ACUERDO	4	19,0	19,0	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 47%, manifestó ser indiferente a que el mejoramiento continuo de los servicios es oportuno, y que, si considera estar de acuerdo solo constituyen el 19%, tal como se muestra en el Histograma N° 22.

Histograma N° 22



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.3 Servicios Académicos

4.2.4.3.1 Servicio académico en las Aulas

A la afirmación: El servicio académico en las aulas es adecuado; las respuestas se muestran en la Tabla N° 24:

Tabla N° 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	23,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	47,6
DE ACUERDO	11	52,4	52,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

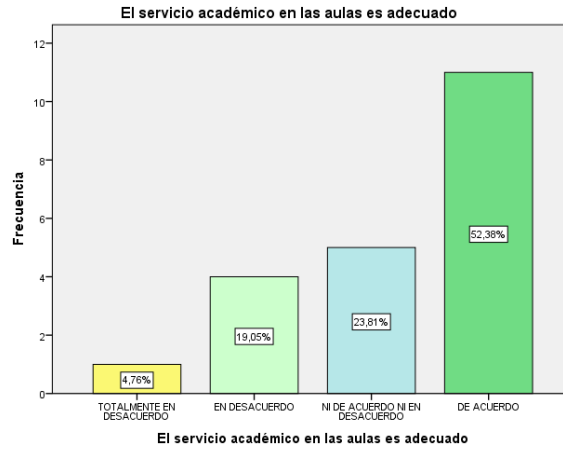
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 52%, manifestó estar de acuerdo que el servicio académico que se brinda en las aulas de la facultad es adecuado, frente a un 24% que si manifiesta estar de acuerdo con tal afirmación, tal

como se muestra en el Histograma N° 23.

Histograma N° 23



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.3.2 Eficiencia del servicio de bibliotecas

A la afirmación: El servicio de bibliotecas de la universidad es eficiente; las respuestas se muestran en la Tabla N° 25:

Tabla N° 25

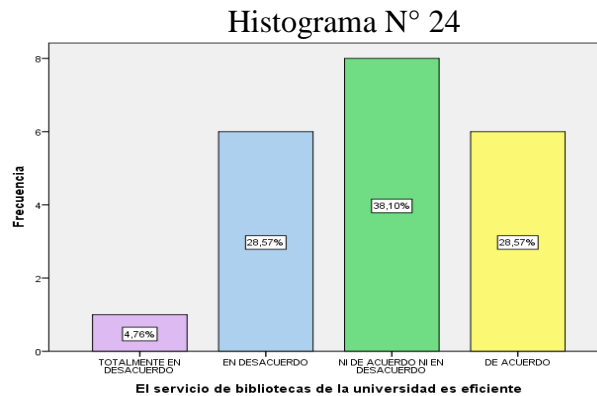
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	33,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	38,1	38,1	71,4
DE ACUERDO	6	28,6	28,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de

Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 38%, manifestó ser indiferente a que el servicio de bibliotecas de la universidad sea eficiente, frente a un 29%, de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 24.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.3.3 El servicio de la Plana Docente en las aulas

A la afirmación: El servicio de enseñanza – aprendizaje que brinda el docente es buena; las respuestas se muestran en la Tabla N° 26:

Tabla N° 26

El servicio de enseñanza – aprendizaje que brinda el docente es buena

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	28,6
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	57,1
DE ACUERDO	8	38,1	38,1	95,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

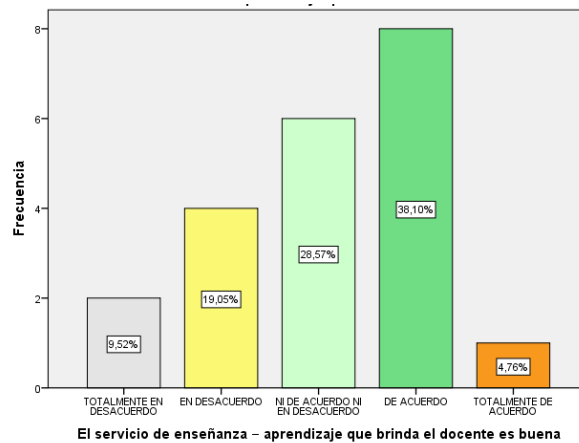
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de

Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 33%, manifestó que el servicio de enseñanza – aprendizaje que brinda el docente es buena, frente a un 28%, de los encuestados manifestaron su desacuerdo de tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 25.

Histograma N° 25



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.3.3 El servicio de procesos Académicos

A la afirmación: El servicio de procesos académicos que se desarrolla en la facultad es adecuada; las respuestas se muestran en la Tabla N° 27:

Tabla N° 27

El servicio de procesos académicos que se desarrolla en la facultad es adecuada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	28,6

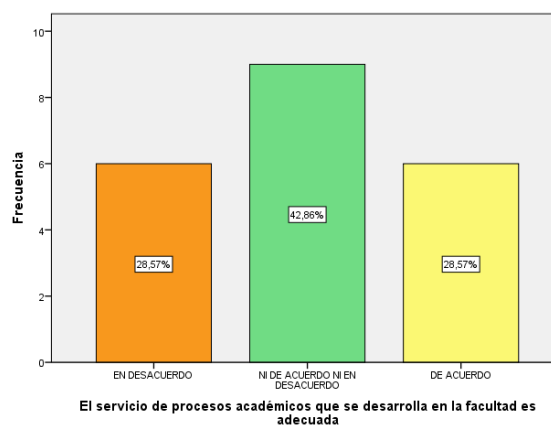
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	42,9	42,9	71,4
DE ACUERDO	6	28,6	28,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 42%, manifestó estar en desacuerdo de que, El servicio de procesos académicos que se desarrolla en la facultad es adecuada, frente el servicio de enseñanza – aprendizaje que brinda el docente es buena, frente a un 29%, de los encuestados manifestaron estar de acuerdo de tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 26.

Histograma N° 26



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.4 Servicios de Investigación

4.2.4.4.1 Función esencial de la Investigación

A la afirmación: La investigación como una función esencial y obligatoria que promueve y realiza la universidad y facultad es adecuada; las respuestas se muestran en la Tabla N° 28:

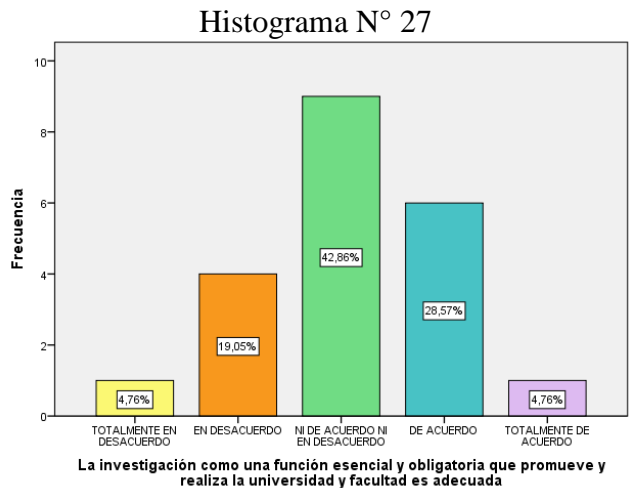
Tabla N° 28
La investigación como una función esencial y obligatoria que promueve y realiza la universidad y facultad es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	23,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	42,9	42,9	66,7
DE ACUERDO	6	28,6	28,6	95,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 43%, manifestó ser indiferente de que la investigación como una función esencial y obligatoria que promueve y realiza la universidad y facultad es adecuada, frente a un 24% que si manifiesta no estar de acuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 27.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.4.2 Participación de miembros de la comunidad universitaria en la actividad de Investigación

A la afirmación: los docentes, estudiantes, administrativos y graduados que participan activamente y en redes en la actividad de investigación es adecuada; las respuestas se muestran en la Tabla N° 29:

Tabla N° 29

Los docentes, estudiantes, administrativos y graduados que participan activamente y en redes en la actividad de investigación es adecuada

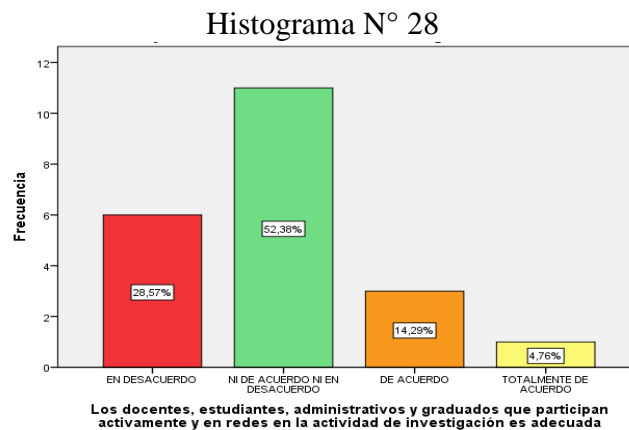
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	28,6
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	52,4	52,4	81,0
DE ACUERDO	3	14,3	14,3	95,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 52%, manifestó ser indiferente de estar o

no de acuerdo que los docentes, estudiantes, administrativos y graduados que participan activamente y en redes en la actividad de investigación y este sea adecuada, frente a solo un 19% que si manifiesta estar de acuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 28.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.4.3 Acceso a Fondos de Investigación

universitaria en la actividad de Investigación

A la afirmación: el acceso a fondos de investigación (RO, DRD), de acuerdo a la presentación y valoración de los proyectos de investigación, Tesis es oportuna; las respuestas se muestran en la Tabla N° 30:

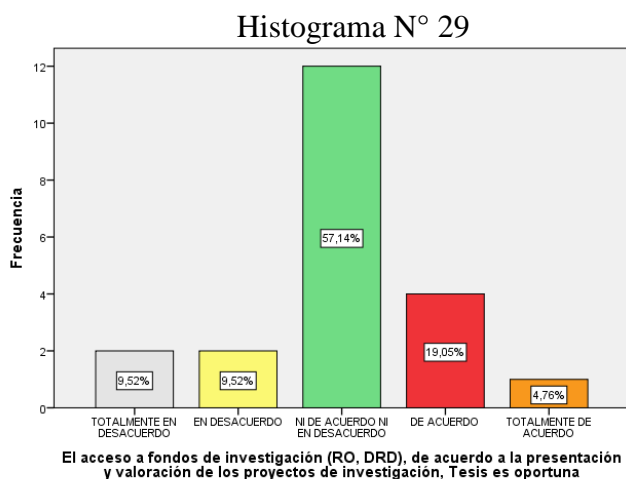
El acceso a fondos de investigación (RO, DRD), de acuerdo a la presentación y valoración de los proyectos de investigación, Tesis es oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
	EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	19,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	57,1	57,1	76,2
	DE ACUERDO	4	19,0	19,0	95,2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 57%, manifestó ser indiferente de estar o no de acuerdo a que el acceso a fondos de investigación (RO, DRD), de acuerdo a la presentación y valoración de los proyectos de investigación, Tesis sea oportuna, frente a un 20% que manifiesta estar en desacuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 29.



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.4.4 Incentivos económicos por participación en proyectos de investigación

A la afirmación: Los incentivos económicos para la comunidad universitaria de la facultad por la participación en proyectos de investigación, elaboración de tesis es conveniente; las respuestas se muestran en la Tabla N° 31:

Tabla N° 31

Los incentivos económicos para la comunidad universitaria de la facultad por la participación en proyectos de investigación, elaboración de tesis es conveniente

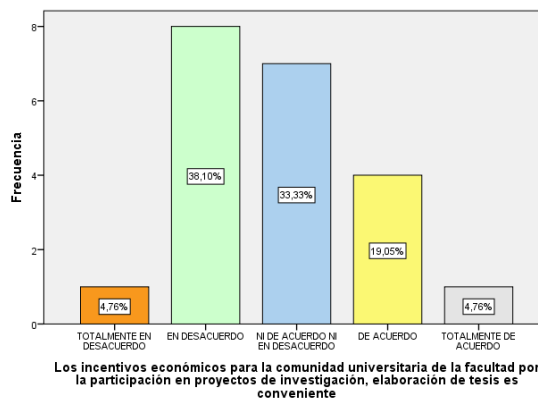
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	8	38,1	38,1	42,9
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	33,3	33,3	76,2
DE ACUERDO	4	19,0	19,0	95,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 43%, manifestó estar en desacuerdo que, los incentivos económicos para la comunidad universitaria de la facultad por la participación en proyectos de investigación, elaboración de tesis sea, frente a un 24% que si manifiesta estar de acuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 30.

Histograma N° 30



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.4.5 Alianzas estrategias con otras universidades en materia de investigación

A la afirmación: El Vicerrectorado de la universidad y la Unidad de Investigación de su facultad permiten la colaboración optima y oportuna con otras universidades; las respuestas se muestran en la Tabla N° 32:

Tabla N° 32

El Vicerrectorado de la universidad y la Unidad de Investigación de su facultad permiten la colaboración optima y oportuna con otras universidades

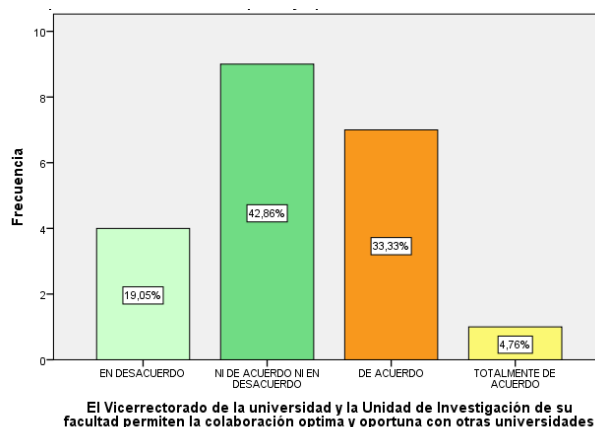
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	19,0
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	42,9	42,9	61,9
DE ACUERDO	7	33,3	33,3	95,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 43%, manifestó ser indiferente a que el Vicerrectorado de la universidad y la Unidad de Investigación de su facultad permiten la colaboración optima y oportuna con otras universidades, frente a un 19% que si manifiesta estar de acuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 31.

Histograma N° 31



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.5 Servicios de Bienestar Universitario

4.2.4.5.1 Programas de bienestar y actividades de recreación

A la afirmación: Los programas de bienestar y actividades de recreación que desarrolla la facultad, es buena y está dirigida a docentes, administrativos y estudiantes; las respuestas se muestran en la Tabla N° 33:

Tabla N° 33

Los programas de bienestar y actividades de recreación que desarrolla la facultad, es buena y está dirigida a docentes, administrativos y estudiantes

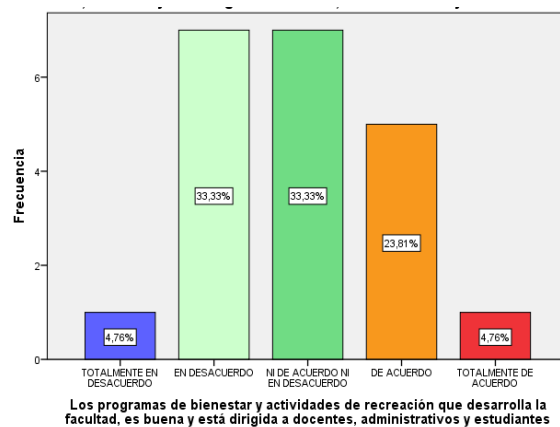
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	7	33,3	33,3	38,1
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	33,3	33,3	71,4
DE ACUERDO	5	23,8	23,8	95,2
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 38%, manifestó no estar de acuerdo que los programas de bienestar y actividades de recreación que desarrolla la facultad, sea buena y sea dirigida a docentes, administrativos y estudiantes, frente a un 28% que, si manifiesta estar de acuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 32.

Histograma N° 32



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.5.2 Problemas de bienestar del estudiante

A la afirmación: La solución de problemas de bienestar del estudiante por la Dirección General de Bienestar es óptima; las respuestas se muestran en la Tabla N° 34:

Tabla N° 34

La solución de problemas de bienestar del estudiante por la Dirección General de Bienestar es óptima

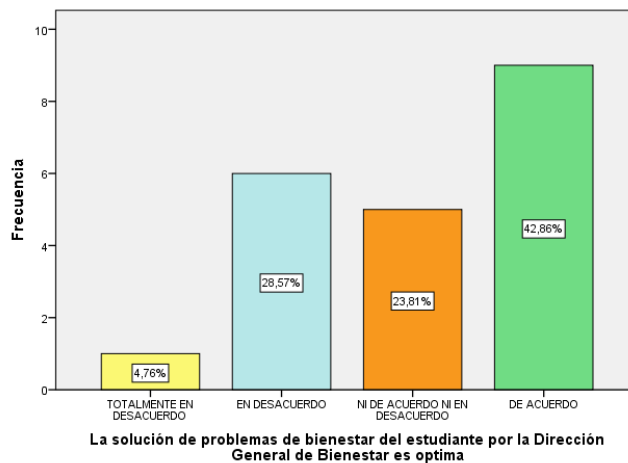
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	33,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	57,1
DE ACUERDO	9	42,9	42,9	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 43%, manifestó estar de acuerdo que, la solución de problemas de bienestar del estudiante realizada por la Dirección General de Bienestar es óptima, frente a un 23% que si manifiesta ser indiferente con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 33.

Histograma N° 33



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.5.3 Asistencia Alimentaria

A la afirmación: El servicio de asistencia alimentaria del comedor universitario es buena; las respuestas se muestran en la Tabla N° 35:

Tabla N° 35

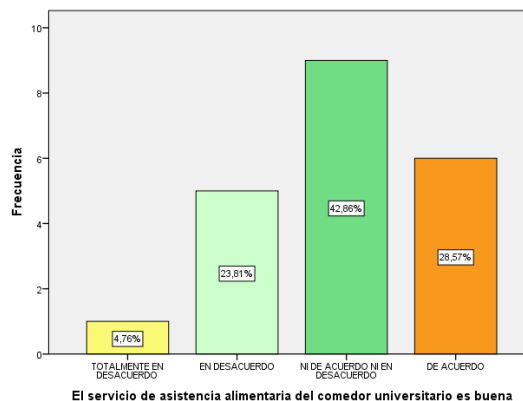
El servicio de asistencia alimentaria del comedor universitario es buena					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	4,8	4,8	4,8
	EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	28,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	42,9	42,9	71,4
	DE ACUERDO	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 42%, manifestó ser indiferente a que el servicio de asistencia alimentaria del comedor universitario es bueno, frente a un 29% que si manifiesta estar de acuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 34.

Histograma N° 34



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.5.4 Las becas para estudiantes

A la afirmación: el servicio de becas parciales y totales para estudiantes de escasos recursos económicos en las diversas modalidades (deportivas, educativas, situación económica, entre otras es oportuna); las respuestas se muestran en la Tabla N° 36:

Tabla N° 36

El servicio de becas parciales y totales para estudiantes de escasos recursos económicos en las diversas modalidades (deportivas, educativas, situación económica, entre otras es oportuna

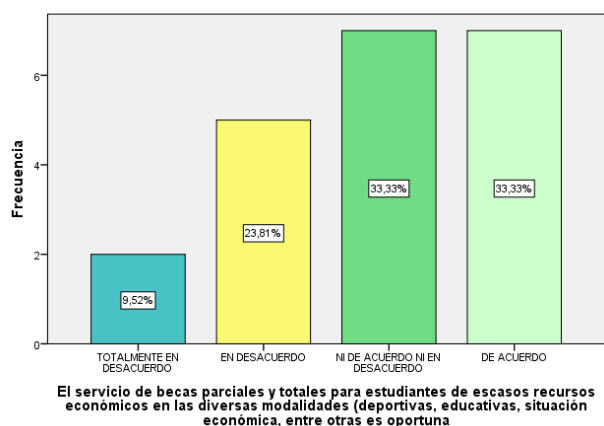
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	9,5	9,5	9,5
EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	33,3
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	33,3	33,3	66,7
DE ACUERDO	7	33,3	33,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 33%, manifestó estar de acuerdo que, el servicio de becas parciales y totales para estudiantes de escasos recursos económicos en las diversas modalidades (deportivas, educativas, situación económica, entre otras.), es oportuna, frente a un 33% que está de acuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 35.

Histograma N° 35



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.5.5 Servicio de promoción de la salud a la comunidad universitaria

A la afirmación: el servicio de promoción de la salud, lucha contra el cáncer, prevención de enfermedades, chequeo médico anual a la comunidad universitaria es buena; las respuestas se muestran en la Tabla N° 37:

Tabla N° 37
El servicio de dotación de libros y materiales de estudio de la universidad a la comunidad universitaria de la facultad es buena

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	19,0
EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	47,6
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	71,4
DE ACUERDO	6	28,6	28,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

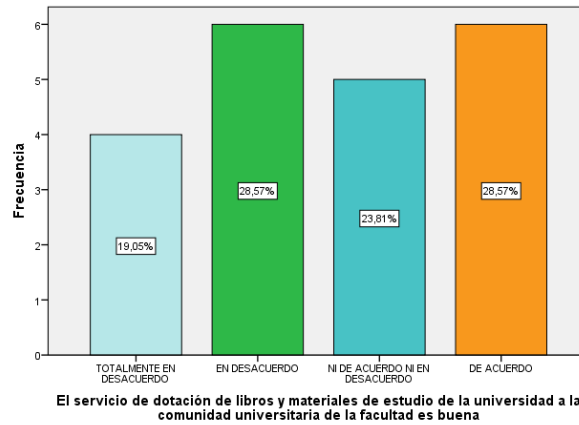
Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que alrededor del 48%, manifestó no estar de

acuerdo que el servicio de dotación de libros y materiales de estudio de la universidad a la comunidad universitaria de la facultad es bueno, frente a un 29% que, manifiesta estar de acuerdo con tal afirmación, como se muestra en el Histograma N° 36.

Histograma N° 36



Fuente: resultados de la investigación

4.2.4.5.6 Dotación de libros y materiales de estudio

A la afirmación: El servicio de dotación de libros y materiales de estudio de la universidad a la comunidad universitaria de la facultad es buena; las respuestas se muestran en la Tabla N° 38:

Tabla N° 38

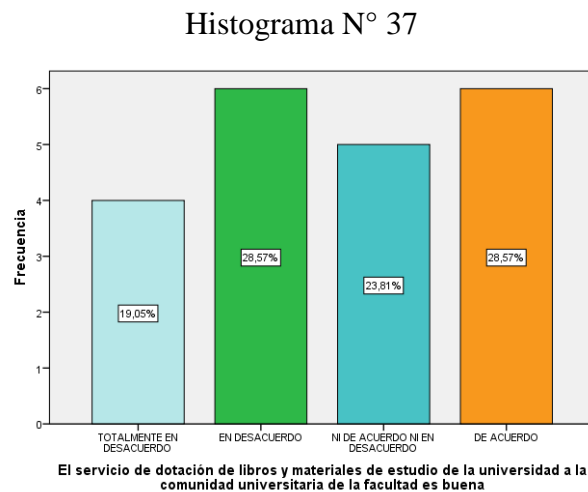
El servicio de dotación de libros y materiales de estudio de la universidad a la comunidad universitaria de la facultad es buena

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	19,0	19,0	19,0
EN DESACUERDO	6	28,6	28,6	47,6
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	23,8	23,8	71,4
DE ACUERDO	6	28,6	28,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que alrededor del 48%, manifestó no estar de acuerdo que, el servicio de dotación de libros y materiales de estudio de la universidad a la comunidad universitaria de la facultad es buena, frente a un 28% que si manifiesta estar de acuerdo con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 37.



Fuente: tabla N° 38

4.2.4.5.7 Servicio social universitario

A la afirmación: El servicio social universitario e integración de personas con discapacidad a la comunidad universitaria es buena; las respuestas se muestran en la Tabla N° 39:

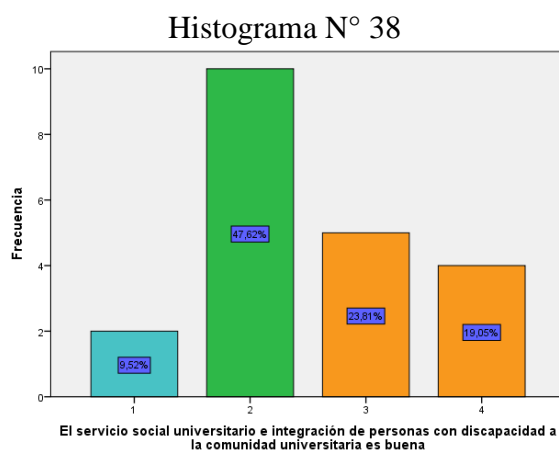
Tabla N° 39
El servicio social universitario e integración de personas con discapacidad a la comunidad universitaria es buena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	9,5	9,5	9,5
	2	10	47,6	47,6	57,1
	3	5	23,8	23,8	81,0
	4	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: resultados de la investigación

Interpretación:

Realizado el cuestionario a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; se encontró que el 57%, manifestó no estar de acuerdo que, el servicio social universitario e integración de personas con discapacidad a la comunidad universitaria sea buena, frente a un 24% que si manifiesta ser indiferente con tal afirmación, tal como se muestra en el Histograma N° 38.



Fuente: tabla N° 39

4.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1 Contrastación de Hipótesis General Planteamiento de la Hipótesis Estadística General

Hi Entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC,

Pasco, existe una incidencia directa y significativa.

Ho Entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, Pasco, no existe Una incidencia directa y significativa

Datos estadístico válidos

A continuación, se muestra los datos estadísticos válidos de las variables de estudio que suman 21, como se muestra en la tabla N° 40; y tablas cruzadas 40 A.

Tabla 41
Datos estadísticos válidos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTIÓN ADMINISTRATIVA * CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	21	100,0%	0	0,0%	21	100,0%

Fuente: resultados de la investigación

Tabla 41 A

Datos estadísticos válidos de la tabla cruzada

GESTIÓN ADMINISTRATIVA*CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO tabulación cruzada
Recuento

		CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO			Total
		2	3	4	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2	5	0	0	5
	3	1	6	1	8
	4	0	5	3	8
Total		6	11	4	21

Fuente: resultados de la investigación

Prueba Chi Cuadrado

A continuación, se muestra la prueba Chi Cuadrado, Los resultados se muestran en la tabla N° 42, muestra la prueba de hipótesis general; siendo el resultado de la Chi cuadrado menor que 0.05.

Tabla N° 42
Prueba Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,057 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	20,170	4	,000
Asociación lineal por lineal	11,134	1	,001
N de casos válidos	21		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,95.

Interpretación de la Prueba Chi Cuadrado

Al encontrar la Chi cuadrado de Pearson de 0.001 menor que 0.05, se concluye que, entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, Pasco, existe una incidencia directa y significativa

4.3.2 Contrastación de las hipótesis Específicas

Planteamiento de la Hipótesis Estadística Especifica 1

H1. Existe una contribución directa de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales

Ho. No existe una contribución directa de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales

Datos estadísticos válidos

Los resultados de los datos estadísticos válidos de las variables de estudio, se muestra en la tabla N° 43; y tabla cruzada 43 A.

Tabla N° 43

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTIÓN ADMINISTRATIVA * Servicios Administrativos	21	100,0%	0	0,0%	21	100,0%

Tabla N° 43 A
Datos estadísticos válidos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA*Servicios Administrativos tabulación cruzada

Recuento

		Servicios Administrativos			Total
		2	3	4	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2	4	1	0	5
	3	2	5	1	8
	4	0	5	3	8
Total		6	11	4	21

Prueba Chi cuadrado

A continuación, se muestra la prueba Chi Cuadrado de la hipótesis estadística 1, Los resultados se muestran en la tabla N° 44; siendo el resultado de la Chi cuadrado menor que 0.05.

Tabla N° 44

Prueba Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	10,826 ^a	4	,029
Razón de verosimilitud	12,532	4	,014
Asociación lineal por lineal	8,609	1	,003
N de casos válidos	21		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .95.

Interpretación de la Prueba Chi cuadrado Hipótesis 1

Se encontró una Chi cuadrado de Pearson menor que 0.05, representa 0,029, y siendo la asociación lineal; por lo tanto, se concluye aceptar la hipótesis alternativa 1 y rechazar la hipótesis nula; que existe una

contribución directa de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC

4.3.3 Contrastación de las hipótesis Específicas

Planteamiento de la Hipótesis Estadística Especifica 2

H1. Existe un aporte significativo de la gestión administrativa a la mejora de los servicios académicos de la Facultad de Ciencias Empresariales

Ho. No existe un aporte significativo de la gestión administrativa a la mejora de los servicios académicos de la Facultad de Ciencias Empresariales

Datos estadísticos válidos

Los resultados de los datos estadísticos válidos de las variables de estudio, se muestra en la tabla N° 45; y tabla cruzada 45 A.

Tabla N° 45

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA * Servicios Académicos	21	100,0%	0	0,0%	21	100,0%

Tabla N° 45 A
Datos estadísticos válidos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA*Servicios Académicos tabulación cruzada

Recuento		Servicios Académicos			Total
		2	3	4	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2	3	2	0	5
	3	1	6	1	8
	4	0	1	7	8
Total		4	9	8	21

Prueba Chi cuadrado

A continuación, se muestra la prueba Chi Cuadrado de la hipótesis estadística 1, Los resultados se muestran en la tabla N° 46; siendo el resultado de la Chi cuadrado menor que 0.05.

Tabla N° 46
Prueba Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,171 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	19,430	4	,001
Asociación lineal por lineal	12,585	1	,000
N de casos válidos	21		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .95.

Interpretación de la Prueba Chi cuadrado Hipótesis 1

Se encontró una Chi cuadrado de Pearson menor que 0.05, representa 0,001, y siendo la asociación lineal; por lo tanto, se concluye aceptar la hipótesis alternativa 1 y rechazar la hipótesis nula; que existe un aporte significativo de la gestión administrativa a la mejora de los servicios académicos de la Facultad de Ciencias Empresariales.

4.3.3.2 Planteamiento de la Hipótesis Estadística Especifica

Planteamiento de la Hipótesis Estadística Especifica 3

H2. Existe una contribución directa de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de investigación de Facultad de Ciencias Empresariales

.Ho. No existe una contribución directa de la gestión administrativa

en la mejora de los servicios de investigación de Facultad de Ciencias Empresariales

Datos estadísticos válidos

Los resultados estadísticos válidos de las variables de estudio, se muestra en la tabla N° 47; y 47A

Tabla N° 47

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTIÓN ADMINISTRATIVA * Servicios de Investigación	21	100,0%	0	0,0%	21	100,0%

Tabla de datos estadísticos válidos

Tabla N° 47A

GESTIÓN ADMINISTRATIVA*Servicios de Investigación tabulación cruzada						
Recuento		Servicios de Investigación			Total	
		2	3	4		
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2	4	1	0	5
		3	0	7	1	8
		4	0	4	4	8
	Total		4	12	5	21

Tabla de datos estadísticos cruzados válidos

Fuente: fuente resultados de la investigación

Prueba Chi cuadrado

A continuación, se muestra la prueba Chi Cuadrado de la hipótesis estadística 2, Los resultados se muestran en la tabla N° 48; siendo el resultado de la Chi cuadrado menor que 0.05.

Tabla N° 48
Prueba Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,294 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	18,925	4	,001
Asociación lineal por lineal	10,971	1	,001
N de casos válidos	21		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .95.

Interpretación de la Prueba Chi cuadrado Hipótesis 3

Se encontró una Chi cuadrado de Pearson menor que 0.05; 0.01 y siendo la asociación lineal; por lo tanto, se concluye aceptar la hipótesis alternativa 3 y rechazar la hipótesis nula; Existe una contribución directa de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de investigación de Facultad de Ciencias Empresariales

4.3.3.3 Planteamiento de la Hipótesis Estadística Específica 4

Planteamiento de la Hipótesis Estadística Especifica 4

H3 Existe un aporte directo de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales

Ho No existe un aporte directo de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales

Datos estadísticos válidos

Los datos estadísticos válidos, de la hipótesis estadística 3 se muestran en las tablas N° 49, y Tabla Cruzada 49A.

Tabla N° 49

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
GESTIÓN ADMINISTRATIVA * Servicios de Bienestar Universitario	21	100,0%	0	0,0%	21	100,0%

Tabla de datos estadísticos válidos

Tabla N° 49 A

GESTIÓN ADMINISTRATIVA*Servicios de Bienestar Universitario tabulación cruzada

Recuento

	Recuento	Servicios de Bienestar Universitario			Total
		2	3	4	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2	5	0	0	5
	3	2	5	1	8
	4	1	4	3	8
Total		8	9	4	21

Tabla de datos estadísticos cruzados válidos

Prueba Chi cuadrado 3

A continuación, se muestra la prueba Chi Cuadrado de la hipótesis estadística 3, Los resultados se muestran en la tabla N° 50; siendo el resultado de la Chi cuadrado menor que 0.05.

Tabla N° 50
Pruebas de Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,286 ^a	4	,015
Razón de verosimilitud	13,965	4	,007
Asociación lineal por lineal	8,115	1	,004
N de casos válidos	21		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .95.

Interpretación de la Prueba Chi cuadrado Hipótesis 3

Se encontró una Chi cuadrado de Pearson menor que 0.05; 0.015 y siendo la asociación lineal; por lo tanto, se concluye aceptar la hipótesis alternativa 4 y rechazar la hipótesis nula; Existe un aporte directo de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC

CONCLUSIONES

1. Dado que la prueba Chi Cuadrado de la hipótesis general es 0.001, menor que 0.05, por tanto, se concluye, Existe una contribución directa de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales
2. Dado que la prueba Chi Cuadrado es = 0.001, menor que 0.05, representa 0,001, y siendo la asociación lineal entre las variables de estudio; por lo tanto, se concluye que existe un aporte significativo de la gestión administrativa a la mejora de los servicios académicos de la Facultad de Ciencias Empresariales.
3. Considerando que se encontró una Chi cuadrado de Pearson menor que 0.05; 0.01 y siendo la asociación lineal entre las variables de estudio; por lo tanto, se concluye que existe una contribución directa de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de investigación de Facultad de Ciencias Empresariales.
4. Finalmente se encontró una Chi cuadrado de Pearson menor que 0.05; 0.015 y siendo la asociación lineal entre las variables de estudio; por lo tanto, se concluye aceptar la hipótesis que existe un aporte directo de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC

RECOMENDACIONES

1. Considerando que existe una contribución directa de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales, se recomienda establecer lineamientos de política y estrategia que dinamice el sistema de gestión administrativa con los instrumentos que le corresponde e implementar los servicios administrativos que corresponda a las demandas del sector.
2. Considerando que existe una contribución significativa entre gestión administrativa y servicios académicos, se recomienda fortalecer el sistema de gestión administrativa en materia de herramientas normativas en los procesos de enseñanza y aprendizaje a fin de mejorar de los servicios académicos de la Facultad de Ciencias Empresariales.
3. Considerando que existe una contribución de la gestión administrativa a los servicios de investigación; se recomienda; se recomienda que se fortalezca el área de investigación de la facultad, y se diseñe las normas, políticas y estrategias de investigación a fin de mejorar la actividad de investigación de la comunidad estudiantil de la Facultad de Ciencias Empresariales. .
4. Considerando que existe un aporte directo de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, se recomienda implementar en la entidad los servicios de bienestar en materia de salud, seguridad estudiantil, cultural, etc.

Bibliografía

- BETETA PABLO, M. (2017). Gestión Administrativa y la calidad de servicio de la empresa. Lima, Perú.
- BETETA PABLO, M. (2017). Gestión Administrativa y calidad de servicio de la empresa. Lima, Perú.
- Braidot, N. (2010). Nueva plataforma para la nueva generación de profesionales. Argentina.
- Carrera, D. (2014). La calidad del servicio y satisfacción del cliente del Área de operaciones del BCP Agencia Real Plaza de la Ciudad de Trujillo 2014. Trujillo.
- Carrera, D. (2015). LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AREA DE OPERACIONES DEL BCP AGENCIA REAL PLAZA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2014.
- CASTILLA, F. (2011). *file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-CalidadDocenteEnElAmbitoUniversitario-3965502.pdf*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3965502>
- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y Satisfacción Caso Universidad de Jaen. *ANUIES*, 17.
- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y Satisfacción: Caso de la Universidad de Jaen. Chile.
- EDELMAR, A. (2001). Modelos de Excelencia en la Gestión. *Juan Roure*, 7.
- EUCIM. (2014). Gestión pública gobernanza y gobernabilidad. Lima, Perú.
- EUCIM. (2015). Desarrollo de Competencias Directivas. Lima, Perú.
- EUCIM. (2015). Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos. Lima, Perú.

- EUCIM. (2016). Fundamentos, definición y organización de la administración pública. Lima, Perú.
- FERNÁNDEZ, J. A. (2002). Gestión de calidad, Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia. *MEDIFAM*, 10.
- Gomez, C., & Rodriguez, J. (2014). Cultura Organizacional. Santiago, Chile.
- López, & Garcillán, R. M. (12 de Junio de 2017). <http://www.redalyc.org/html/310/31045568027/>. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/310/31045568027/>: <http://www.redalyc.org/html/310/31045568027/>
- Mahoney, J. (Octubre de 2003). Fundamentos Económicos de la Estrategia. EEUU.
- Martín, P. L. (2007). Evaluación del Aprendizaje organizativo en los Centros Tecnológicos y Gestión del Conocimiento sectorial en castilla y León. España, España.
- MARTINEZ VELEZ, F. (2015). Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad educativa del colegio Militar N° 10 “Abdón Calderón” a nivel de Bachillerato en el periodo lectivo 2013 – 2014. Lima, Perú.
- MARTINEZ, E. C. (Febrero de 2014). *Calidad de Atención al Cliente en Entidades Financieras*. Obtenido de www.tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/633/1/TL_Martinez_Reluz_EmilyCeleste.pdf
- MINEDU. (3 de Julio de 2014). www.reformauniversitaria.pe. Obtenido de www.reformauniversitaria.pe
- Morillo, M. d. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción.

- Muñoz, M. (2014). *Administración* .
- Portilla, R. T. (2014). *Como hacer un proyecto de investigación*. Lima: Izaguirre Sotomayor manuel Hernán .
- Rios, C. A., Rubiano, V., & Chilchilla, D. A. (2014). *relación entre el liderazgo y cultura organizacional tesis*. Obtenido de repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8678/1022359792-2014.pdf
- Sánchez, P. P. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*.
- Tafur, R. (2014). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Lima: Izaguirre Sotomayor Manuel Hernán.
- Tate, & Strout, R. y. (2003). *El Profesional de Servicio al Cliente*.
- UDAONDO, U. D. (1992). *Gestión de Calidad*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Vargas, & Aldana, Q. M. (2015). *Calidad de Servicio Conceptos y Herramientas*.
- Zampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Educación.

ANEXOS

ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNDAC, PASCO 2018”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODOS Y TÉCNICAS	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN / POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>¿Qué incidencias existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, Pasco, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la contribución de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales?</p> <p>2. ¿Cuál es el aporte de la gestión administrativa en la mejora de los servicios académicos en la Facultad de Ciencias Empresariales?</p> <p>3. ¿Cuál es la contribución de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de investigación de Facultad de Ciencias Empresariales?</p> <p>4. ¿Cuál es el aporte de gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales?.</p>	<p>Identificar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, Pasco, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Identificar la contribución de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales.</p> <p>2. Identificar el aporte de la gestión administrativa en la mejora de los servicios académicos en la Facultad de Ciencias Empresariales</p> <p>3. Identificar la contribución de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de investigación de Facultad de Ciencias Empresariales.</p> <p>4. Identificar el aporte de gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales.</p>	<p>Entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, Pasco existe una incidencia directa y significativa entre, 2018</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</p> <p>1. Existe una contribución directa de la gestión administrativa a la mejora de los servicios administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales</p> <p>2. Existe un aporte significativo de la gestión administrativa en la mejora de los servicios académicos en la Facultad de Ciencias Empresariales</p> <p>3. Existe una contribución directa de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de investigación de Facultad de Ciencias Empresariales.</p> <p>4. Existe un aporte directo de la gestión administrativa en la mejora de los servicios de bienestar universitario de la Facultad de Ciencias Empresariales.</p>	<p>V.1. Gestión Administrativa</p> <p>Dimensión: X1=Planificación X2=Organización X3=Dirección X4=Control Modulo: políticas públicas en el Perú .</p> <p>V.2. Calidad del Servicio Educativo</p> <p>Dimensión: Y1=Servicios administrativos Y2=Servicios académicos Y3=Servicios de investigación Y4=Servicios de bienestar universitario Cahuana Sánchez Univ. UNION UNMSM</p> <p>Principales teorías y políticas del estado Siglo XXI</p>	<p>Métodos: En la presente se utilizará el método hipotético inductivo y deductivo.</p> <p>Técnicas: Encuesta Análisis documental Entrevista</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Guía de análisis documental Guía de entrevista</p> <p>Prueba Estadística: Chi-Cuadrado</p>	<p>Tipo de Investigación Descriptivo observacional correlacional</p> <p>Diseño G1 X C Y Precisión del grupo de Estudio G1</p> <p>Observación (evaluación) de la característica X en el grupo de estudio: Gestión administrativa Observación (evaluación) de la característica Y en el grupo de estudio: Calidad de Servicio Educativo</p> <p>Tipo de Muestra: No Probabilística a juicio del Investigador</p> <p>Población: Decano y Directora de la FACE y docentes = 23 Administrativos = 03</p> <p>Muestra: n = 21 integrantes de la Facultad de Ciencias Empresariales</p>

ANEXO N° 02
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de servicio educativo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNDAC, PASCO – 2018”

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	La Plan Estratégico	La facultad cuenta con un Plan Estratégico que responde a la misión de la universidad, del sector y a las necesidades locales, regionales y del país
		Plan Operativo	Se cuenta con un Plan Operativo, que permite la adecuada gestión de la facultad y logro de resultados
		Estrategias y políticas	Se cuenta con las estrategias y políticas que dinamizan una gestión eficiente y eficaz de la facultad
		Objetivos	La facultad cuenta con objetivos estratégicos reales, coherente que orientan el alcance de la visión y misión institucional
	Organización	Organización formal	La organización de la facultad es de carácter formal; que cuenta con las normas, reglamentos, directivas e instrumentos necesarios para una adecuada gestión institucional
		Organización informal	La organización informal y social que se desarrolla en la facultad favorece al desarrollo institucional
		Cultura organizacional	La facultad ha desarrollado una cultura organizacional orientado a brindar un servicio de calidad
		Ambiente organizacional	El ambiente y clima organizacional es favorable en la facultad entre sus miembros
	Dirección	Liderazgo directivo	En la facultad existe un liderazgo directivo democrático, participativo de trabajo corporativo
		Motivación	Existe una política y un programa de motivación e incentivos para el desarrollo del personal y miembros de la comunidad universitaria
		Uso de la autoridad formal	Existe en la facultad el ejercicio de la autoridad formal; a través del cumplimiento del Estatuto y demás normas del sistema universitario
		Uso de la cultura organizacional	La cultura de la organización está promoviendo e impulsando la investigación y la innovación entre los miembros de la organización
	Control	Control del comportamiento del personal	Existen sistemas y mecanismos de gestión en la facultad que permiten monitorear el comportamiento del personal administrativo, docentes y directivos
		Control económico / financiero	La facultad cuenta con un sistema de control de las recaudaciones económicas, inversiones y gastos que se realizan
		Control del servicio educativo	Existe en la facultad un adecuado servicio educativo y de calidad centrado en el estudiante y grupos de interés internos
		Control estratégico	Se ha implementado un sistema de control estratégico, que monitoree el logro de los resultados de la gestión de la facultad
	Servicios Administrativos	Control de las actividades administrativas en la facultad	El control de las actividades administrativas en su facultad es adecuada
		Asignación y distribución de recursos	La asignación y distribución de recursos materiales, económicos, didácticos es eficiente
		Trámites documentarios en la facultad	Los trámites documentarios en su facultad es adecuado
		Servicio del personal administrativo	El servicio del personal administrativo en la facultad es adecuado
Conservación de bienes e inmuebles en la facultad		La conservación de los bienes e inmuebles en su facultad es optima	
Mejoramiento continuo de los servicios		El mejoramiento continuo de los servicios es oportuna	

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO	Servicios Académicos	Servicio de aulas	El servicio académico en las aulas es adecuado
		Servicio de bibliotecas	El servicio de bibliotecas de la universidad es eficiente
		Servicio de la Plana Docente	El servicio de enseñanza – aprendizaje que brinda el docente es buena
		Servicio de procesos académicos	El servicio de procesos académicos que se desarrolla en la facultad es adecuada
	Servicios de Investigación	La investigación es una función esencial que promueve y realiza la universidad	La investigación como una función esencial y obligatoria que promueve y realiza la universidad y facultad es adecuada
		Los docentes, estudiantes, administrativos y graduados participan en la actividad de investigación	Los docentes, estudiantes, administrativos y graduados que participan activamente y en redes en la actividad de investigación es adecuada
		El acceso a fondos de investigación (RO, DRD), de acuerdo a la presentación y valoración de los proyectos de investigación, Tesis	El acceso a fondos de investigación (RO, DRD), de acuerdo a la presentación y valoración de los proyectos de investigación, Tesis es oportuna
		Incentivos económicos para la comunidad universitaria por la participación en proyectos de investigación	Los incentivos económicos para la comunidad universitaria de la facultad por la participación en proyectos de investigación, elaboración de tesis es conveniente
		El Vicerrectorado de la universidad y la Unidad de investigación de cada Facultad permiten la colaboración con otras universidades	El Vicerrectorado de la universidad y la Unidad de Investigación de su facultad permiten la colaboración óptima y oportuna con otras universidades
	Servicios de Bienestar Universitario	Programas de bienestar y actividades de recreación	Los programas de bienestar y actividades de recreación que desarrolla la facultad, es buena y está dirigida a docentes, administrativos y estudiantes
		Problemas de bienestar del estudiante	La solución de problemas de bienestar del estudiante por la Dirección General de Bienestar es óptima
		Asistencia alimentaria	El servicio de asistencia alimentaria del comedor universitario es buena
		Las becas para estudiantes	El servicio de becas parciales y totales para estudiantes de escasos recursos económicos en las diversas modalidades (deportivas, educativas, situación económica, entre otras es oportuna
		Promoción de la salud, lucha contra el cáncer, prevención de enfermedades, chequeo médico anual a la comunidad universitaria	El servicio de promoción de la salud, lucha contra el cáncer, prevención de enfermedades, chequeo médico anual a la comunidad universitaria es buena
		Dotación de libros y materiales de estudio	El servicio de dotación de libros y materiales de estudio de la universidad a la comunidad universitaria de la facultad es buena
		Servicio social universitario, e integración de personas con discapacidad de salud	El servicio social universitario y seguro integral de salud al estudiante e integración de personas con discapacidad a la comunidad universitaria es buena

ANEXO N° 03
Instrumento de Campo
ESCALA DE VALORACIÓN
DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES

Objetivo. - Estimado docente y trabajador administrativo, de esta prestigiosa Escuela de Formación Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales (FACE), se le agradecerá leer atentamente las siguientes afirmaciones, que tiene como objetivo calificar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio educativo de esta entidad.

Instrucción: Tómese su tiempo, le recordamos que la sinceridad de su respuesta, la cual permitirá recomendar la mejora de la gestión administrativa de esta institución; califique con (X) la respuesta que considere pertinente, de acuerdo a la escala de Likert las siguientes afirmaciones:

	5	4	3	2	1
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Gestión Administrativa					
La facultad cuenta con un Plan Estratégico que responde a la misión de la universidad, el sector y a las necesidades locales, regionales y del país					
Se cuenta con un Plan Operativo, que permite la adecuada gestión de la facultad y logro de resultados					
Se cuenta con las estrategias y políticas que dinamizan una gestión eficiente y eficaz de la facultad					
La facultad cuenta con objetivos estratégicos reales, coherente que orientan el alcance de la visión y misión institucional					
La organización de la facultad es de carácter formal; que cuenta con las normas, reglamentos, directivas e instrumentos necesarios para una adecuada gestión institucional					
La organización informal y social que se desarrolla en la facultad favorece al desarrollo institucional					
La facultad ha desarrollado una cultura organizacional orientado a brindar un servicio de calidad					
El ambiente y clima organizacional es favorable en la facultad entre sus miembros					
En la facultad existe un liderazgo directivo democrático, participativo de trabajo corporativo					
Existe una política y un programa de motivación e incentivos para el desarrollo del personal y miembros de la comunidad universitaria					

Existe en la facultad el ejercicio de la autoridad formal; a través del cumplimiento de la Universitaria, Estatuto y demás normas del sistema universitario					
La cultura de la organización está promoviendo e impulsando la investigación y la innovación entre los miembros de la organización					
Existen sistemas y mecanismos de gestión en la facultad que permiten monitorear el comportamiento del personal administrativo, docentes y directivos					
La facultad cuenta con un sistema de control de las recaudaciones económicas, inversiones y gastos que se realizan					
Existe en la facultad un adecuado servicio educativo y de calidad centrado en el estudiante y grupos de interés internos					
Se ha implementado un sistema de control estratégico, que monitorea el logro de los resultados de la gestión de la facultad					
Calidad de Servicio Educativo					
El control de las actividades administrativas en su facultad es adecuada					
La asignación y distribución de recursos materiales, económicos, didácticos es eficiente					
Los trámites documentarios en su facultad es adecuado					
El servicio del personal administrativo en la facultad es adecuado					
La conservación de los bienes e inmuebles en su facultad es óptima					
El mejoramiento continuo de los servicios es oportuna					
El servicio académico en las aulas es adecuado					
El servicio de bibliotecas de la universidad es eficiente					
El servicio de enseñanza – aprendizaje que brinda el docente es buena					
El servicio de procesos académicos que se desarrolla en la facultad es adecuada					
La investigación como una función esencial y obligatoria que promueve y realiza la universidad y facultad es adecuada					
Los docentes, estudiantes, administrativos y graduados que participan activamente y en redes en la actividad de investigación es adecuada					
El acceso a fondos de investigación (RO, DRD), de acuerdo a la presentación y					

valoración de los proyectos de investigación, Tesis es oportuna					
Los incentivos económicos para la comunidad universitaria de la facultad por la participación en proyectos de investigación, elaboración de tesis es conveniente					
El Vicerrectorado de la universidad y la Unidad de Investigación de su facultad permiten la colaboración optima y oportuna con otras universidades					
Los programas de bienestar y actividades de recreación que desarrolla la facultad, es buena y está dirigida a docentes, administrativos y estudiantes					
La solución de problemas de bienestar del estudiante por la Dirección General de Bienestar es optima					
El servicio de asistencia alimentaria del comedor universitario es buena					
El servicio de becas parciales y totales para estudiantes de escasos recursos económicos en las diversas modalidades (deportivas, educativas, situación económica, entre otras es oportuna					
El servicio de promoción de la salud, lucha contra el cáncer, prevención de enfermedades, chequeo médico anual a la comunidad universitaria es buena					
El servicio de dotación de libros y materiales de estudio de la universidad a la comunidad universitaria de la facultad es buena					
El servicio social universitario e integración de personas con discapacidad a la comunidad universitaria es buena					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN