



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**SISTEMA DE CONTROL DE TESIS PARA
MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
ESCUELA DE POSGRADO UCV - CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Rosas Prado Carmen Elvira

Asesor:

Mg. Velasquez Bermeo Manuel Ignacio

**Línea de Investigación:
Gestión y Competitividad**

**Pimentel – Perú
2018**

Aprobación del Jurado

Dr. Hugo Redib Espinoza Rodríguez
Presidente del Jurado

MBA. Julio César Valera Aredo
Secretario del Jurado

Mg. Sandra Mory Guarnizo
Vocal del Jurado

Mg. Manuel Ignacio Velasquez Bermeo
Asesor

Dedicatoria

A mi madre AMELIA inmemorial, como reconocimiento a su invaluable amor, enseñanza de lucha y espíritu progresista.

A mi esposo MAX, a mis hijos CLAUDIA CYNTHIA y FERNANDO, a mis nietos FRANCESCO, CATALINA, CRISTÓBAL, FLAVIO Y LUCCA; por ser el motor que me impulsa a ser cada día mejor y como muestra de mi infinito amor.

Carmen Rosas

Agradecimiento

A todos y cada uno de los docentes de la Universidad Señor de Sipán - PEaD que me han brindado su tiempo y transmitido sus conocimientos para mi formación profesional en Administración de empresas.

Carmen Rosas

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la escuela de posgrado UCV - Chiclayo. La misma se desarrolla bajo la modalidad de una investigación descriptiva y explicativa, cuya población y muestra utilizada corresponde al personal del departamento de investigación de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo. Las variables de estudio son Control Interno y Gestión administrativa. Como resultado fundamental se propone un sistema para el control de tesis de la escuela de posgrado de la UCV Chiclayo que en dicha oficina, se gestionan.

Palabras clave: Sistema, Control, Gestión Administrativa.

Abstract

The present investigation has like objective design a system of control of thesis to improve the administrative management of the school of postgraduate UCV - Chiclayo. The same is developed under the modality of descriptive and explanatory research, whose population and sample used corresponds to the staff of the research area of the graduate school of the Cesar Vallejo University of Chiclayo. The study variables are Internal Control and Administrative Management. As a fundamental result we propose a system for the control of theses of the postgraduate school of UCV Chiclayo that in that office, are managed.

Keywords: System, Control, administrative management.

ÍNDICE

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Resumen	5
Palabras Clave	5
Abstract	6
Keywords	6
Índice	7

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación e importancia del estudio	28
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	29
1.7.1. Objetivo General	29
1.7.2. Objetivos Específicos	29

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación	31
2.2. Población y Muestra	31
2.3. Variables, Operacionalización	32
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Procedimientos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	34
2.7. Criterios de rigor científico	35

III. RESULTADOS	
3.1. Tablas y figuras	37
3.2. Discusión de Resultados	56
3.3. Aporte científico (propuesta-si el caso lo amerita)	57
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	65 - 68
ANEXOS	70 - 97

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Guía de observación del proceso de gestión administrativa y proceso de control documentario	37
Tabla 2. Tiempo transcurrido del trámite de entrega de su carpeta de grado en la oficina de investigación hasta la fecha de designación del jurado revisor	38
Tabla 3. Duración del trámite que su jurado evaluador ha demorado en indicarle las observaciones de su tesis	39
Tabla 4. Duración del levantamiento de las observaciones formuladas por sus jurados hasta el pase a sustentación	40
Tabla 5. Información oportuna de las observaciones formuladas por cada jurado	41
Tabla 6. Información del procedimiento administrativo para obtener el grado de magister en la oficina de investigación	42
Tabla 7. Duración del trámite de carpeta de grado desde la sustentación de tesis hasta el envío a la oficina de grados y títulos de la universidad	43
Tabla 8. Duración del proceso de trámite de otorgamiento del grado de magister por la universidad	44
Tabla 9. Atención recibida por el personal con respecto al llenado de los formularios de la carpeta de grado	45
Tabla 10. Trato recibido por el personal de la oficina de investigación	46
Tabla 11. Atención recibida del personal que atiende y realizó los trámites administrativos para la obtención de su grado de magister	47

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tiempo transcurrido del trámite de entrega de su carpeta de grado en la oficina de investigación hasta la fecha de designación del jurado revisor	38
Figura 2. Duración del trámite que su jurado evaluador ha demorado en indicarle las observaciones de su tesis	39
Figura 3. Duración del levantamiento de las observaciones formuladas por sus jurados hasta el pase a sustentación	40
Figura 4. Información oportuna de las observaciones formuladas por cada jurado	41
Figura 5. Información del procedimiento administrativo para obtener el grado de magister en la oficina de investigación	42
Figura 6. Duración del trámite de carpeta de grado desde la sustentación de tesis hasta el envío a la oficina de grados y títulos de la universidad	43
Figura 7. Duración del proceso de trámite de otorgamiento del grado de magister por la universidad	44
Figura 8. Atención recibida por el personal con respecto al llenado de los formularios de la carpeta de grado	45
Figura 9. Trato recibido por el personal de la oficina de investigación	46
Figura 10. Atención recibida del personal que atiende y realizó los trámites administrativos para la obtención de su grado de magister	47

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las diversas instituciones del Perú y del mundo, están empeñadas en la mejora de los procesos de su propia organización, considerando los diferentes aspectos que la caracterizan como la infraestructura, implementación con recursos de alta tecnología, personal capacitado, formas de regular la producción, la circulación, uso y control de los documentos, organización técnica de los archivos a través de su ciclo vital institucional.

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

Landa y Franer (1982) El costo del archivo tiene su importancia y en Estados Unidos, las estadísticas de algunas empresas lo demuestran ampliamente. Bajo este aspecto, lógico es pensar en la economía del tiempo, de espacio, antes de proceder al archivo de documentos, y lo primero que se debe hacer es seleccionar un buen sistema de clasificación, que se adapte a las exigencias de la empresa, que dé seguridad a la información conservada y que esté disponible para un futuro uso, luego debe procederse a eliminar del archivo los documentos innecesarios.

En la actualidad son muchas las comunidades que han adoptado como forma de organización, con el propósito fundamental de buscar la solución de los principales problemas que las afectan, en procura de una mejor calidad de vida.

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de control, primero para sobrevivir utilizando formas en extremos simples, gritando, utilizando piedras, marcas o simplemente utilizando sus manos, para con el

devenir del tiempo utilizar el control para organizar mejor los impuestos y a la población, a raíz de la conformación de grandes grupos humanos que posteriormente se constituyeron en Estados o Gobiernos Centrales y sub-nacionales.

En el Perú, desde el gobierno de Leguía (1908-1912 y 1919-1930), en que se impulsó la primera modernización importante del Estado, los avances frente a los Sistemas de Control Interno han sido significativos, toda vez que el estado progresivamente ha implementado controles para detener o por lo menos desincentivar la corrupción y que permitan al servidor y al ciudadano una cultura participativa de manejo de los recursos públicos, siendo el Sistema de Control Interno de las entidades públicas o privadas un mecanismo de inspección, vigilancia, sanción y conexión. Hoy el control del Estado está a cargo de la Contraloría General de la República, creada para este fin desde 1931 desde entonces se introduce en el Perú el control del funcionamiento del Estado, en sus tres niveles o gobiernos: central, nacional y sub-nacional.
Carlos Cohaila Roberto – León Llerena Oscar, 2012

Investigaciones desarrolladas por la Fundación de Desarrollo Social FUNDES Internacional en siete países de América Latina (Zevallos, 2007), revelan que los trámites para el registro y funcionamiento de las empresas son un importante obstáculo en el entorno de los negocios. En la mayoría de los casos, los trámites para el registro y funcionamiento de las empresas se ubican dentro de los obstáculos más relevantes para el desarrollo de las mismas y son considerados complejos, costosos y largos por parte de los empresarios.

La modernidad de las organizaciones, en el umbral del siglo XXI, no depende tanto de la evolución de la técnica y de la tecnología, sino del cambio en la filosofía del gestor, de su modo de pensar y de actuar para generar una nueva cultura administrativa y organizativa. El problema central se presenta cuando el gestor es renuente a aceptar sugerencias de mejorando se deja ayudar.

Al observar los procedimientos que se desarrollan en el departamento de Investigación de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo - Chiclayo, se ha identificado algunas deficiencias referidas a las siguientes actividades:

1. Entrega de carpetas de grado y tesis para su revisión.
2. Asignación de los jurados para revisión de tesis sin que se gestione algún control de las mismas.
3. Recepción de las observaciones en las tesis por parte de los jurados y entrega a autores de las tesis para el levantamiento de las mismas y devolución a los jurados.
4. Entrega del informe de 2º revisión, opinión de pase a sustentación y empaste de la tesis, por parte de los jurados.
5. Definición de fecha, hora y lugar para la sustentación de la tesis
6. Emisión de las tesis a la Biblioteca de la universidad y a la oficina de Registros Académicos la carpeta de grado para que se continúe el trámite y se programe la ceremonia de colación.

Para todo esto no se cuenta con un procedimiento estandarizado que permita informar, designar jurados, recepción de las observaciones, emisión de resoluciones, programación de fecha, hora y lugar de la sustentación de tesis, entrega de documentación a biblioteca y registro académicos; así como brindar un mejor servicio a los usuarios de manera organizada. Estas deficiencias ocasionan demoras, insatisfacciones en los usuarios, pérdida de documentación, cambio de fechas de sustentación de las tesis, deficiente revisión de los informes finales de las tesis, y errores en las resoluciones lo que conlleva a una baja calidad de los procedimientos administrativos.

Se puede señalar como causas probables la falta de un Sistema de control administrativo funcional en el Dpto. de Investigación de la Escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, que permita llevar a cumplimiento los procedimientos establecidos en el Reglamento interno y manual de organización y funciones de la Universidad.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Gordon (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*, concluyó que (1) existe un considerable grado de insatisfacción en la atención al cliente en relación a los resultados que se generan. (2) existe la necesidad de mejorar el tema organizacional;(3) existe debilidad en general en la aplicación del proceso administrativo, sobre todo de fase de planificación.

Se concuerda con Gordon, en lo referente que una mala planificación conlleva a una desorganización administrativa en la empresa y consecuentemente a tener clientes insatisfechos.

Campos & Portillo (2013). *Modelo de Gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel, El Salvador*. Se concluyó que (1) los usuarios del gobierno local de Moncagua utilizan los servicios que ésta presta, siendo relevante el trato que reciben por parte del personal, ejecutándose este de manera no adecuada, (2) No cuenta con una eficiente dirección, mantenimiento y control de los funcionarios.

Toda empresa pública o privada, nacional o extranjera que presta servicios, los usuarios determinan la calidad y satisfacción que perciben del mismo; por lo que es necesario que el control de la gestión administrativa sea constante y eficiente.

A nivel nacional

Quiroz (2014). *Propuesta de mejora del proceso de control documentario en una empresa de proyecto de manufactura para encaminamiento hacia el Lean Thinking*. (Tesis). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, concluyendo entre otros puntos que se debe crear el flujo informativo con las áreas de interacción y mejorar la percepción del cliente; dentro de su marco teórico utilizó temas como la gestión de procesos, el kaisen, la metodología 5S.

Concuerdo con Quiroz, en lo referente a que se debe crear el flujo informativo que es parte de la propuesta de la presente investigación.

Barrutia (2015). *Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*. Entre las conclusiones planteadas se encuentran, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,748$) comprueba la existencia de una relación directa entre la percepción de la Gestión Administrativa por parte del personal encargado de la atención al público y la percepción de la Calidad del Servicio del usuario.

Al dar lectura del resultado del coeficiente de correlación de Pearson, se concuerda que efectivamente existe relación entre las variables percepción de la gestión administrativa con la percepción de la calidad del servicio del usuario.

Tirado (2014). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo*. Como resultado del procesamiento y análisis de la información, Al formular sus conclusiones, la más importante plantea que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos. (2) Se determinó que la Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo.

Lo encontrado por Tirado es coherente, ya que se considera que existe influencia de la primera en la segunda variable.

Aquipucho (2015). *Control Interno y su influencia en procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, Callao*, (1) El estudio determinó que, los sistemas de control interno en relación a procedimientos de Adquisiciones y Contrataciones entre los años 2010-2012 no se ejecutaron correctamente (2) inadecuada

programación del plan anual institucional, disposición del presupuesto, más aún de la coherencia entre el PAI y el presupuesto, ambos repercutieron de manera negativa al incumplir con el PAI, (3) El débil proceso de control interno repercute negativamente en relación a los requerimientos técnicos mínimos.

Efectivamente cuando el control no se ejecuta correctamente la gestión administrativa es deficiente.

Vega & Velásquez (2014). *Incidencia del control interno en el área de tesorería de la Universidad Nacional del Santa*. La investigación concluyó que en el 2014 el área de tesorería de la UNS ha tenido una influencia relativamente favorable en los procesos y el desarrollo de sus actividades por el control interno que viene implementando y que en el estudio de su estructura o componentes se ha llegado a determinar que algunos de ellos son insuficientes y también las causas que impiden un adecuado control.

Se concuerda con los autores citados en que los procesos de la gestión administrativa de una empresa se ven mejorada con la aplicación del control interno a los mismos.

Barbarán (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*, Se concluyó que (1) la implementación del control interno repercute en la gestión de la compañía. (2) los directores evaluaron los riesgos identificados que se relacionan al logro de determinados objetivos. (3) Las actividades de control determinaron poner en práctica criterios de la gerencia para hacer frente a riesgos.

Un eficiente control interno, ayuda a mejorar la gestión de cualquier institución pública o privada, evitando la práctica de posibles errores.

Espinoza (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, Lima*, Concluye que (1) los objetivos del control interno no tienen injerencia en la gestión de la

subgerencia de tesorería del Municipio de Chorrillos; (2) La planificación del control interno no ayudaron a la estructura organizacional de la subgerencia de tesorería municipal. (3) los procesos que se utilizaron como parte del control interno no fueron los óptimos para optimizar la dirección de esta subgerencia municipal.

En definitiva, un control interno no planificado ni estructurado en función de aportar beneficios a la gestión administrativa, esta no se verá beneficiada.

A nivel local

Barboza & Gonzales (2014). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión Administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Lambayeque 2014*, concluyó que: las políticas de Control Interno no son las más adecuadas, observándose que las normas y procedimientos en todas las actividades de las diferentes áreas no se efectúan adecuadamente lo que está influyendo, desfavorablemente en el trabajo que se realiza.

Si se cuenta con políticas inadecuadas de control interno, éstas repercuten negativamente en la gestión administrativa de la organización.

Castañeda & Vásquez (2015). *La Gestión administrativa y su relación con el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*, concluyeron que en cuanto a la gestión administrativa en la E.P.G, el 79% de los trabajadores indicaron no conocer la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% señalaron que no se cuenta con los recursos necesarios, en cuanto a la organización se debe actualizar la actual estructura orgánica el 53% indico que se practica un poder coercitivo y el 64% se practica un liderazgo burocrático, en cuanto al control se da prioridad a los estándares de cantidad y costo, no corrigiéndose los errores cometidos tampoco se aplican estrategias a que conlleven a mejorar el servicio.

Una de las funciones del control interno es detectar falencias en la gestión administrativa, para corregirlas o mejorarlas, evitando acciones burocráticas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Control

Münch (2017) en su **Libro Fundamentos de administración** dice El proceso de determinar lo que se está llevando a cabo, a fin de establecer las medidas correctivas necesarias y así evitar desviaciones en la ejecución de los planes.

Puesto que el control implica la existencia de metas y planes, ningún administrador puede controlar sin ellos. Él no puede medir si sus subordinados están operando en la forma deseada a menos que tenga un plan, ya sea corto, a mediano o a largo plazo. Generalmente, mientras más claros, completos y coordinados sean los planes y más largo el periodo que ellos comprenden, más completo podrá ser el control.

Un administrador puede estudiar los planes pasados para ver dónde y cómo erraron, para descubrir qué ocurrió y porqué, y tomar las medidas necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir los errores. Sin embargo, el mejor control previene que sucedan las desviaciones, anticipándose a ellas.

1.3.1.1. Elementos del control

- a) Relación con lo planeado. El control siempre existe para verificar el logro de los objetivos que se establecen en la planeación.
- b) Medición. Para controlar es imprescindible medir y cuantificar los resultados.
- c) Detectar desviaciones. Una de las funciones inherentes al control, es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación.
- d) Establecer medidas correctivas. El objeto del control es prever y corregir los errores.

1.3.1.2. Importancia

El control es de vital importancia dado que:

- a) Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente.
- b) Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- c) Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- d) Localiza a los actores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- e) Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.
- f) Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- g) Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

1.3.1.3. Principios

La aplicación racional del control debe fundamentarse en los siguientes principios:

A cada grupo de delegación conferido debe proporcionarse el grado de control correspondiente. De la misma manera que la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

De los objetivos

Se refiere a que el control existe en función de los objetivos, es decir, el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos.

De la oportunidad

El control, para que sea eficaz, necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectúe el error. De tal manera que sea posible tomar medidas correctivas, con anticipación.

De las desviaciones

Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación a los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

Costeabilidad

El establecimiento de un sistema de control debe justificar el costo que este represente en tiempo y dinero, en relación con las ventajas reales que éste reporte.

De excepción

El control debe aplicarse, preferentemente, a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente cuales funciones estratégicas requiere el control.

De la función controlada

La actividad controlada por ningún motivo debe comprender a la función controlada, ya que pierde efectividad el control. Este principio es básico, ya que señala que la persona o la función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar.

1.3.1.4. Proceso de control

Establecimiento de estándares.

Un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado de ejecución deseado, de hecho, no son más que los objetivos definidos de la organización.

Rendimiento de beneficios. Es la expresión de los beneficios obtenidos por la empresa, que resulta de la comparación o relación entre las utilidades y el capital empleado en cada una de las funciones.

Posición en el mercado. Estándares utilizados para determinar la aceptación de algún producto en el mercado, y a la efectividad de las técnicas mercadológicas.

Productividad. Este tipo de modelo debe establecerse no solo para el área de producción, sino para todas las áreas de la empresa.

Calidad del producto. Este estándar se establece para determinar la primacía en cuanto a calidad del producto, en relación con la competencia.

Desarrollo de personal. Su objeto es medir los programas de desarrollo de la gerencia, y su efectividad.

Evaluación de la actuación. Establece las condiciones que deben existir para que el trabajo se desempeñe satisfactoriamente; sirve para determinar, objetivamente, los límites de productividad del personal de la empresa.

1.3.1.5. Tipos de estándares

Estándares estadísticos. Llamados también históricos, se elaboran con base en el análisis de datos de experiencias pasadas, ya sea de la misma empresa o de empresa competidoras.

Estándares fijados por apreciación. Son esencialmente juicios de valor, resultado de las experiencias pasadas del administrador, en áreas en donde la ejecución personal es de gran importancia.

Estándares técnicamente elaborados. Son aquellos que se fundamentan en un estudio objetivo y cuantitativo de una situación de trabajo específica.

1.3.2. Gestión Administrativa

“Según Ruiz (2007) en su Libro **Fundamentos para el análisis de la Gestión Administrativa nos dice** Análisis de Gestión" o "Análisis administrativo", no hubiésemos tenido necesidad de estudiar este asunto, revisemos de nuevo el diccionario de nuestra lengua (1992) y algunos de los textos básicos de teoría administrativa. En ellos encontraremos algo ilustrativo en cuanto al uso de la sintaxis y la semántica, es decir, de la coordinación y unión de las palabras a fin de estructurarlas, y respectivamente, expresar apropiadamente los conceptos y de la interpretación del significado del léxico que se usa.

Examinemos la expresión "Análisis de Gestión administrativa". En primer lugar encontramos a "Análisis", una palabra de amplio uso y variadas acepciones o interpretaciones. Se refiere al proceso de separar las partes que conforman un todo, hasta llegar al suficiente conocimiento de ellas y de su interrelación; es un examen o revisión que se hace de algo o alguna cosa. Su uso en la Administración es frecuente, constante y valedero. Si se quiso presentar como un equivalente de auditoría, revisión, podemos aceptarla y usarla.

En términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión, son sinónimos a pesar de los grandes esfuerzos y discusiones por diferenciarlos. En la práctica se observa que el término traducido como administración pero también como gerencia. En algunos países la administración está más referida a lo público y la gerencia a lo privado. En los libros clásicos se toman como sinónimos administración y gerencia. En el glosario del CINDA, por ejemplo, aparece gestión como equivalente a administración. Lo esencial de los conceptos administración, gestión y gerencia está en que los tres se refieren a un proceso de "planear, organizar, dirigir, evaluar y controlar.

Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.

a. El Proceso de Gestión

Según Restrepo (2009) en su Libro El concepto y alcance de la Gestión Tecnológica no muestra: El proceso de gestión se considera integrado, por regla general, por las funciones de gestión básicas. En el proceso tradicional de gestión se identifican las funciones de planificar, organizar y controlar que se vinculan entre sí mediante la función de liderar. La planificación determina qué resultados ha de lograr la organización; la organización especifica cómo se lograrán los resultados planificados, y el control comprueba si se han logrado o no los resultados previstos.

b. Planificar

La función de gestión que Planificar determina los objetivos de la organización y establece las estrategias adecuadas para el logro de dichos objetivos. La calidad ha de ser un objetivo de alta prioridad en la planificación.

Las funciones de organizar, dirigir y controlar se derivan de la planificación en la medida en que estas funciones llevan a la práctica las decisiones de planificación, los gestores en todos los niveles de la organización, han de planificar.

Los gestores perfilan, a través de sus planes, lo que la organización ha de llevar a cabo para lograr el éxito. Por diferentes que sean los enfoques que se dan a los planes, todos sin excepción tienen que ver con el logro de los objetivos de la organización a corto y a largo plazo. Los autores de este texto proponen que los objetivos de calidad a corto y a largo plazo han de figurar entre los de mayor importancia. Si se logran los objetivos de calidad, será más fácil alcanzar otros objetivos, los planes de una organización son los instrumentos primarios para hacer frente a los cambios en su medio ambiente.

La estrategia es un concepto multidimensional que proporciona dirección, sentido de unidad y propósito a la empresa. Viene a ser como un plan maestro integrador para la organización. La estrategia da origen a los planes que garantizan el cumplimiento de la calidad y de otros objetivos; se orienta al logro de una ventaja competitiva sostenible sobre

los competidores y pretende conseguir el emparejamiento entre el ambiente externo de la empresa y sus capacidades internas. Si una empresa en competencia mejora su calidad, la estrategia de la empresa, en tal caso, deberá centrarse en esa fuerza medioambiental.

c. Organizar

Una vez elaborados la estrategia, los objetivos y los planes para el logro de los objetivos, los gestores deberán diseñar y desarrollar una organización apta para el cumplimiento de los objetivos propuestos. La función de organizar consiste en la creación de una estructura de relaciones de trabajo y de autoridad que mejore y mantenga la calidad. La función de organizar engloba las tareas identificadas en el proceso de planificación y las asigna a determinados individuos y grupos dentro de la empresa, de manera que puedan lograrse los objetivos establecidos en la planificación. Organizar implica, por tanto, la conversión de los planes en acción.

La función de organizar da lugar a una estructura organizativa que hace que la empresa pueda funcionar eficazmente como un todo coherente para lograr objetivos de calidad.

d. Liderar

La función de liderar, llamada algunas veces función de dirección o de motivación, supone liderar influir en los miembros de la organización para que actúen de tal modo que puedan lograrse los objetivos establecidos, los gestores han de ser los líderes que marcan el camino para mejorar la calidad de productos y servicios mediante el esfuerzo de los trabajadores. La función de liderazgo centra directamente su atención en los empleados de la organización, ya que su propósito principal es canalizar la conducta humana hacia objetivos de la organización, como el del logro de una mejor calidad. Un liderazgo efectivo es de suma importancia para la organización. Esta capacidad deberá desarrollarse especialmente en determinados niveles de gestión a medida que la competitividad global se vaya imponiendo.

e. Controlar

Un gestor, finalmente, debe asegurarse de que el rendimiento actual de la organización se Función de gestión que ajusta a lo planificado. La función de controlar la gestión requiere tres elementos:

Normas definidas de rendimiento.

Información que señale las desviaciones entre el rendimiento real y las normas definidas. Acción de corrección del rendimiento.

2.2.1. Gestión Administrativa

Bernal (2009), define que la Gestión Administrativa en gobiernos locales, indica: Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Según George Terry explica: “que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.”

Podemos decir que Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos; es decir, es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y controles desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

En este ámbito, el problema de la Gestión Administrativa debe ser llevado en tal forma que no afecte los derechos fundamentales de los trabajadores. El empleador, se encuentra limitado por el sentido social que tiene el trabajo, característica reconocida por la Constitución Política, y por el trascendente reconocimiento a la persona humana y sus bienes jurídicos reconocidos por el Estado en la forma de Garantías Constitucionales establecidas de la Constitución Política de la República.

En este marco conductual las facultades del empleador carecen de límites. Ello, por la sencilla razón que es quien organiza el trabajo, lo ordena, somete a niveles de optimización con el objeto de cumplir los fines de la empresa. Porque, claramente su interés deriva del mayor rendimiento y la mejor forma de disminuir los costos, a fin de acrecentar las utilidades. En este ejercicio, no puede tener trabas de ninguna especie, salvo las que hemos aludido, pues, la competencia de otros empresarios que producen los mismos bienes o los alternativos, esperan que un error se produzca para eliminar un factor más de competencia y hacer claridad en el mercado de oferta de bienes y servicios. En este Oriente, los trabajadores deben entender que su participación activa y creadora, es la única que puede dar una ventaja a su empleador, frente a las nuevas técnicas y modernos elementos de producción, donde los avances científicos y tecnológicos parecen señalar que el hombre va quedando en el olvido.

El empleador puede y debe controlar el tiempo de trabajo, las formas adecuadas de producción, asegurar que sus trabajadores entiendan sus deberes de autoprotección, seguridad, orden e higiene laboral, cumplimiento de las instrucciones mandatos. Debe vigilar la disciplina interna, dar las indicaciones correctivas y metodológicas, manejar la producción. En fin, tomar parte activa, por sí o por sus mandos medios, de todo lo que signifique una mejor y más segura producción.

La administración ve el control interno desde la perspectiva amplia de la organización completa. Su responsabilidad es desarrollar los objetivos de la entidad y las estrategias, para dirigir sus recursos humanos y materiales a fin de conseguir los objetivos.

Para la administración, el control interno cubre un amplio espectro, incluyendo políticas, procedimiento y acciones para ayudar a asegurar que una entidad cumple sus objetivos. Ello incluye lo que realiza todo el personal y las actividades delegadas que le permite a la administración dirigir y monitorear operaciones, enterarse de los eventos interno y externos relevantes, e identificar y manejar los riesgos.

Los controles internos le permiten a la administración realizar las acciones oportunas cuando cambian las condiciones. La información es provista, por ejemplo, sobre producción, ventas, niveles de inventario y otras áreas que tienen que ver con la toma de decisiones efectiva. A los eventos de base – amplia – tales como en la tecnología, innovaciones industriales, acciones de los competidores, clientes y proveedores, e iniciativas legislativas – también debe dársele una dirección. Esto permite a la administración reducir los impactos adversos o tomar ventaja de las oportunidades emergentes. El control interno también ayuda a la administración a asegurar que cumple con sus responsabilidades ambientales, sociales y legales. Ella incluye reglas fiduciarias para planes de beneficios a empleados, regulaciones sobre seguridad de trabajadores, y reglas para un adecuado manejo de desechos. El asegurar el cumplimiento protege a la reputación de la empresa.

Gestión administrativa, el proceso administrativo consiste en “Planear, organizar, dirigir y controlar actividades desempeñadas para lograr objetivos más importantes que este proceso se pueda implementar con efectividad, es decir logrando complementar los parámetros de la administración organizacional y que conciernen al manejo de la eficiencia y eficacia.” (Ramírez, 2002, pág. 611)

La gestión administrativa “Regula la contratación del Sector Público, que consiste fundamentalmente en la delimitación de los entes, organismos y entidades que forman parte del Sector público.” (Terry & Stephen, Principio de Administración, 2010, pág. 747) Se la puede considerar a la gestión administrativa como unos de los procesos fundamentales que se realizan para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las entidades para ello es imprescindible cumplir con el proceso administrativo de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas dentro de la institución. Componentes de la Gestión administrativa Comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocio clave, así como identificar las oportunidades de mejorar la calidad y el desempeño operativo. (Fowler, 2010, pág. 90) Los

componentes de la gestión administrativa son las actividades planificadas para alcanzar buenos resultados en el proceso de mejora de calidad de los servicios.

1.4. Formulación del problema

¿El diseño del sistema de control de tesis constituirá una herramienta para la mejora de la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado UCV - Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Se ha observado que, al estudiar las estructuras organizacionales de la mayoría de entidades de carácter privado, en especial en las universidades, no tienen como prioridad dentro de sus procesos la organización interna de la ejecución de un diseño de sistema de control, principalmente en la Escuela de Posgrado UCV, por ello surge la necesidad de crear un sistema de control de tesis con la finalidad de brindar la posibilidad de administrar las tesis de la manera más efectiva posible.

El estudio de un sistema de control de tesis mejorará la gestión administrativa se hace principalmente para tener un mayor control y agilidad del trámite correspondiente, además de evitar la pérdida de estos.

El uso de flujograma del proceso documentario se convertirá en uno de los medios que facilitará los procesos administrativos.

El control de los procesos servirá para minimizar los riesgos de pérdidas de las tesis y tener un registro actualizado de los docentes que han sido designados como jurados, cuantas tesis se les ha entregado para revisión, fecha que les dio y cuando deben devolverlo con el informe de observaciones.

1.6. Hipótesis

Ho: Si se aplica un sistema de control de tesis no se mejorará la gestión administrativa de la Escuelas de posgrado de la institución en estudio.

H1: Sí se aplica un sistema de control de tesis, se mejorará la gestión administrativa de la Escuela de posgrado de la institución en estudio.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado UCV - Chiclayo.

1.7.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar los procesos y controles administrativos vigentes.
2. Elaborar un flujograma del proceso administrativo
3. Diseñar una propuesta del sistema de control de tesis que mejore la gestión administrativa del departamento de investigación de la Escuela de Posgrado UCV - Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

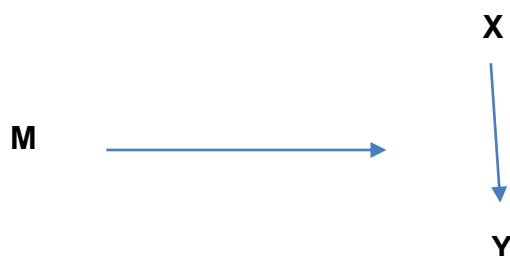
2.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva y explicativa.

Descriptiva, porque describirá los hechos tal como se presentan en la realidad observada.

Explicativa, porque se explicarán los procesos de mejora, que se deben aplicar de acuerdo a los flujogramas que se diseñan.

2.1.2. Diseño de Investigación



Dónde:

M : **Muestra**

X : **Sistema de Control de tesis (V.I.)**

Y : **Gestión Administrativa (V.D.)**

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población es 14 trabajadores de la escuela de Posgrado UCV – Chiclayo

ESCUELA DE POSGRADO DE LA UCV-CHICLAYO		
DIRECTORA DE EPG	Directora	01
	Asistente	01
Secretaría académica	Secretaria	01
	Asistente	01
Finanzas alumno EPG	Jefe	01
	Asistente	01
Programación Académica	Jefe	01
	Asistente	01
Departamento de investigación EPG	Jefe	01
	Asistente	01
	Docente a T/C	01
Promoción de Posgrado	Maestrías Especializadas	01
	Doctorados y PCAM	01
	Maestrías en Educación	01

2.2.2. Muestra

La muestra está compuesta por los colaboradores y maestrantes de la Escuela de Posgrado de la institución en estudio.

MUESTRA		
Departamento de investigación EPG	Jefe	01
	Asistente Administrativo	01
	Docente a T/C	02
	Maestrantes	50

2.3. Variables, Operacionalización

VARIABLES

Variable Independiente: Sistema de control

Variable Dependiente: Gestión Administrativa

OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos de recolección de datos
V.I. Sistema de Control Münch, L. (2017)	Incorporación	# Documentos ingresados	Reporte	Ficha de Reporte del sistema de control documentario
	Organización Documental	# Documentos Clasificados		
	Almacenamiento	# Documentos almacenados		
	Consulta	# Documentos almacenados		
	Transferencia	# Documentos transferidos		
V.D. Gestión Administrativa	Planificación	Planes	Entrevista	Guía de entrevista
		Procesos		
	Organización	Coordinación	Observación	Guía de observación
	Dirección (Liderar)	Ejecución		
	Control	Evaluación		
Seguimiento				

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Observación: Esta técnica nos permitió observar el flujo de la documentación que se maneja en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la institución en estudio.

Entrevista: Esta técnica nos permitió ejecutar la interacción entre la investigadora y el personal responsable a quienes se les aplicó una entrevista a través del cuestionario de la guía previamente elaborada y validada por tres expertos.

Encuesta: Los cuestionarios y las encuestas, son técnicas en las cuales se plantea un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos. Usualmente se usan en investigaciones cuantitativas.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Guía de Observación: Con éste instrumento se pudo verificar directamente como se viene ejecutando los diferentes procedimientos de gestión de la Escuela de posgrado de la institución en estudio.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Para la realización de la validación se procedió a la opinión de juicios de expertos, garantizando la coherencia de la teoría descrita, mostrada en los diferentes criterios establecidos en los ítems válidos referente a la variable de estudio.

Para el análisis estadístico de fiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach (α) el cual requiere de una sola administración del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto al ítem de la encuesta. Este análisis se realizó mediante el programa SPSS- versión 22 para los 10 ítems.

Tabla de Valoración del coeficiente de Cronbach:

Escala	Categoría
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.89	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

A partir de la aplicación del instrumento encuesta se encontró un alfa de Cronbach (α) de 0,825 que indica una excelente confiabilidad que supera el límite establecido de 0.5.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	19,86	13,307	,717	,784
I2	20,18	14,028	,733	,786
I3	19,92	14,320	,610	,798
I4	19,46	14,131	,739	,786
I5	20,94	19,609	-,308	,882
I6	20,08	14,075	,496	,815
I7	21,32	18,181	,023	,836
I8	19,74	13,788	,689	,789
I9	19,78	14,542	,710	,791
I10	19,78	14,542	,710	,791

Con los ítem seleccionados pasaremos a elaborar el instrumento definitivo para medir la variable de estudio.

3.1. Procedimientos de análisis de datos

En virtud a las técnicas utilizadas se elaboró los instrumentos respectivos, los mismos que se aplicaron a los colaboradores del área en estudio, realizando la recolección de datos, los mismos que se procesaron y se estableció resultados y conclusiones que os conllevo a elaborar la propuesta final.

3.2. Aspectos éticos

La información recolectada se procesó de manera precisa y objetiva, sin distorsionar la información, ya que el propósito del presente trabajo de investigación es puramente académico y no será divulgada a otras instituciones.

3.3. Criterios de rigor científico

En esta investigación se tuvo como criterios de rigor científico propuesto por Guba y Lincoln (1994) como se citó en Hernández, Fernández & Baptista (2010):

Criterio	Cuantitativo
Valor verdadero	Validez interna (Criterio de Jueces expertos. Contenido)
Aplicabilidad	Validez externa(generalización) (Criterio de Jueces expertos)
Consistencia	Fiabilidad Aplicación Piloto. Test – Re test
Neutralidad	Objetividad(Criterio de Jueces expertos; constructo)

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Análisis de la gestión administrativa y proceso de control documentario

Resultado de la aplicación de la guía de observación realizada, con el objetivo de registrar todo lo referente a la gestión administrativa y el proceso de control documentario que existe en el área de estudio

Tabla 1

Guía de observación del proceso de gestión administrativa y proceso de control documentario

N°	Ítems	Si	No
1	Existe un físico del manual de organización y funciones		X
2	Existe un manual de procedimientos		X
3	Existe políticas y normas de procesos		X
4	Existe reglamento sobre el control documentario de las tesis		X
5	Cuenta el área con un organigrama funcional		X
6	Tienen documentos de gestión administrativa	X	
7	Existen procedimientos definidos de entradas y salidas de documentos		X
8	Existe registros de entrada y salida de documentos	X	
9	Tiene el área publicado las funciones de cada colaborador.		X
10	Tienen actualizado los archivos y registros de los documentos del área.		X

Como se muestra en la tabla 1 precedente en el diagnostico realizado, se observa que dos (2) procesos cumplen con los requisitos exigidos a comparación de ocho (8) procesos que no cumplen con lo exigido.

Resultado de la aplicación de la encuesta aplicada a 50 maestrantes sobre la opinión que tenían acerca de la percepción que tienen de la gestión administrativa de la oficina de investigación de la universidad en estudio

Tabla 2

Tiempo transcurrido del trámite de entrega de su carpeta de grado en la oficina de investigación hasta la fecha de designación del jurado revisor

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	10,0
Poco satisfecho	21	42,0
Satisfecho	19	38,0
Muy satisfecho	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

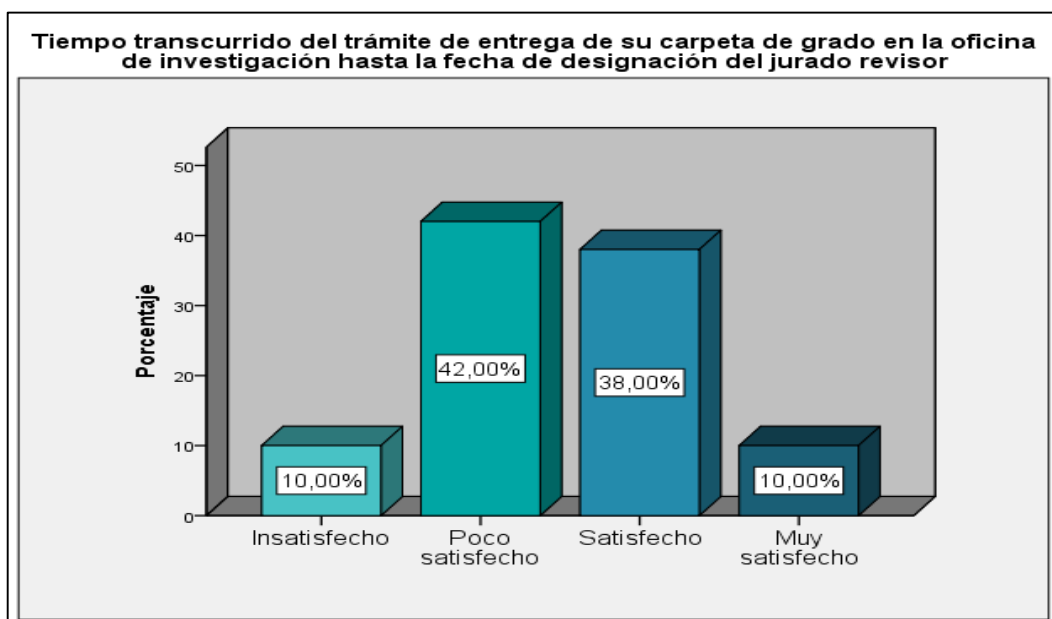


Figura 1. Se observa en la tabla 1 que un 42,00% de los maestrantes afirman estar poco satisfechos con el tiempo transcurrido del trámite de entrega de su carpeta de grado en la oficina de investigación hasta la fecha de designación del jurado revisor, también cabe señalar que un representativo 38,00% de los maestrantes afirman encontrarse satisfechos con el tiempo que demora este trámite.

Tabla 3

Duración del trámite que su jurado evaluador ha demorado en indicarle las observaciones de su tesis

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	8,0
Poco satisfecho	38	76,0
Satisfecho	4	8,0
Muy satisfecho	4	8,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

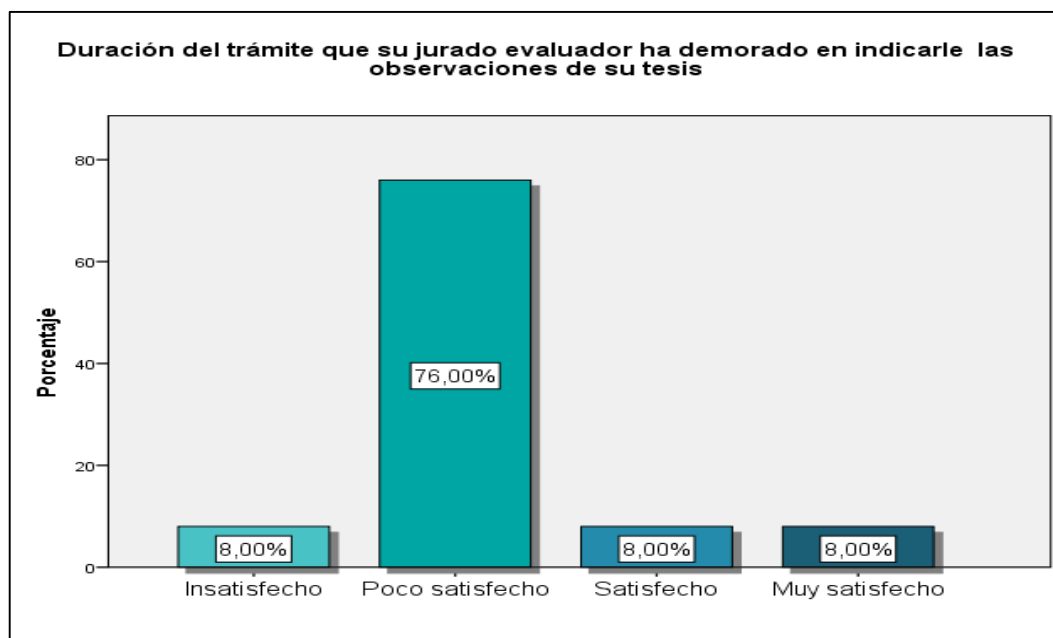


Figura 2. Acerca de la duración del trámite que el jurado evaluador ha demorado en indicarle las observaciones de la tesis, un 76,00% de los maestrantes afirman encontrarse poco satisfechos, comparado a un 8,00% de maestrantes que afirman estar satisfechos y muy satisfechos.

Tabla 4

Duración del levantamiento de las observaciones formuladas por sus jurados hasta el pase a sustentación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	6,0
Poco satisfecho	27	54,0
Satisfecho	16	32,0
Muy satisfecho	4	8,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

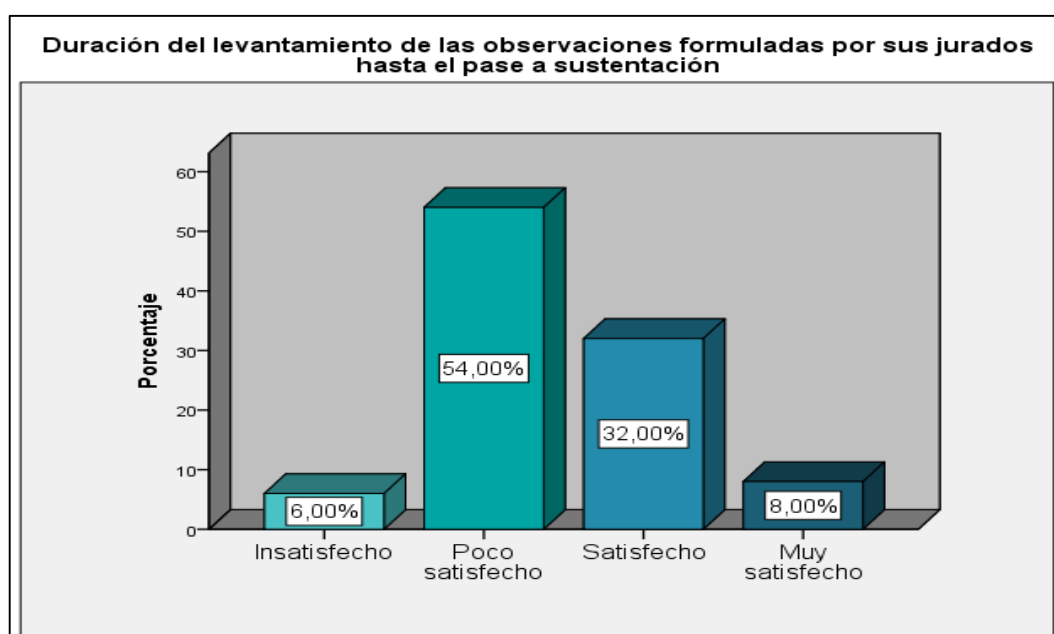


Figura 3. En lo referente a la duración del levantamiento de las observaciones formuladas por los jurados hasta el pase a sustentación, un 54,00% de los maestrantes afirman encontrarse poco satisfechos con este procedimiento; En cambio un 32,00% de los maestrantes afirman que si están satisfechos con el tiempo de duración del levantamiento de las observaciones.

Tabla 5

Información oportuna de las observaciones formuladas por cada jurado

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	6,0
Poco satisfecho	5	10,0
Satisfecho	37	74,0
Muy satisfecho	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

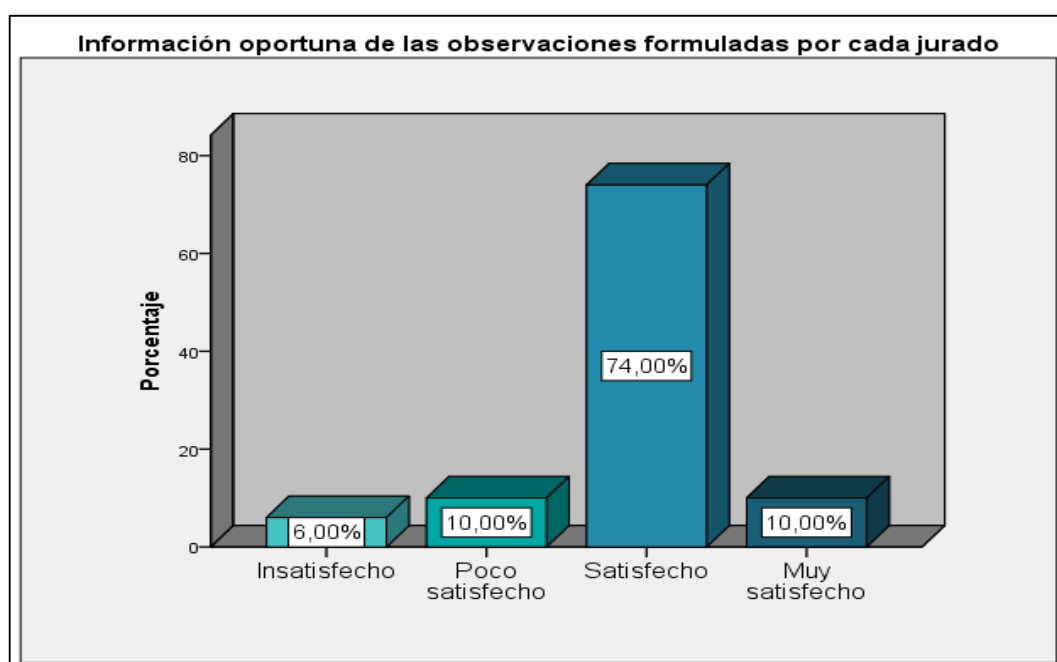


Figura 4. En la tabla 4 se observa que un 74,00% de los maestrantes afirman estar satisfechos con la información oportuna de las observaciones formuladas por cada jurado. En cambio un 10,00% y un 6,00% respectivamente de los maestrantes afirman encontrarse poco satisfechos e insatisfechos.

Tabla 6

Información del procedimiento administrativo para obtener el grado de magister en la oficina de investigación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	35	70,0
Poco satisfecho	10	20,0
Satisfecho	5	10,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

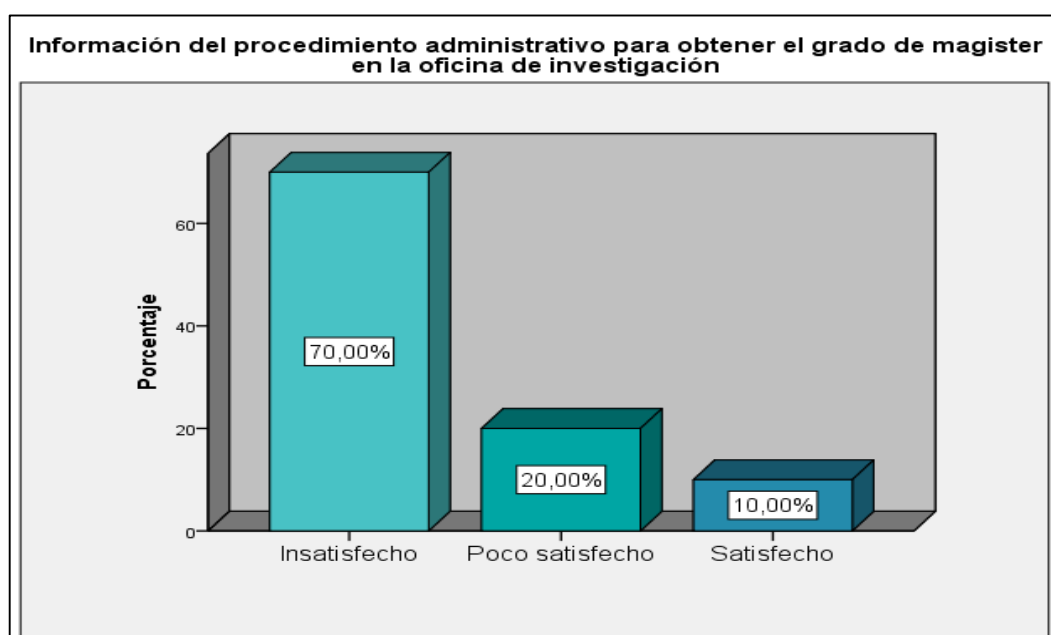


Figura 5. Acerca de la Información del procedimiento administrativo para obtener el grado de magister en la oficina de investigación, un 70,00% y un 20,00% respectivamente de los maestrantes afirman encontrarse insatisfechos y poco satisfechos con la información que brinda la universidad sobre este trámite.

Tabla 7

Duración del trámite de carpeta de grado desde la sustentación de tesis hasta el envío a la oficina de grados y títulos de la universidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	12	24,0
Poco satisfecho	16	32,0
Satisfecho	19	38,0
Muy satisfecho	3	6,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

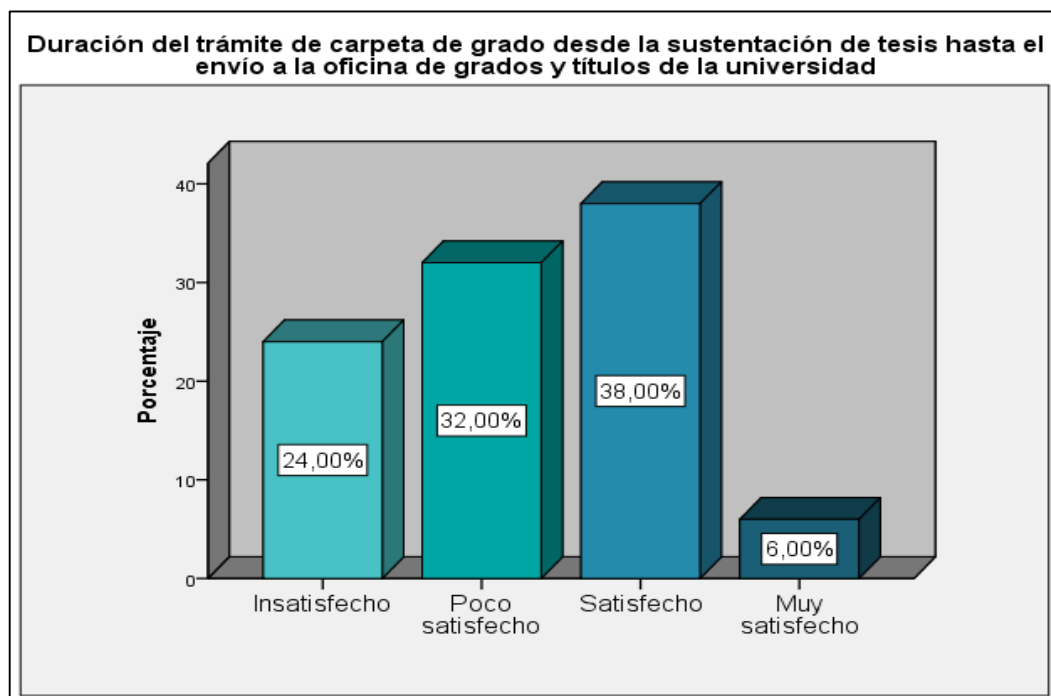


Figura 6. Con respecto a la duración del trámite de carpeta desde la sustentación de tesis hasta el envío a la oficina de grados y títulos de la universidad, un significativo 38,00% de los maestrantes afirman estar satisfechos con este trámite, en cambio un 32,00% y 24,00% de los maestrantes afirmaron estar poco satisfechos e insatisfechos, respectivamente.

Tabla 8

Duración del proceso de trámite de otorgamiento del grado de magister por la universidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	49	98,0
Poco satisfecho	1	2,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

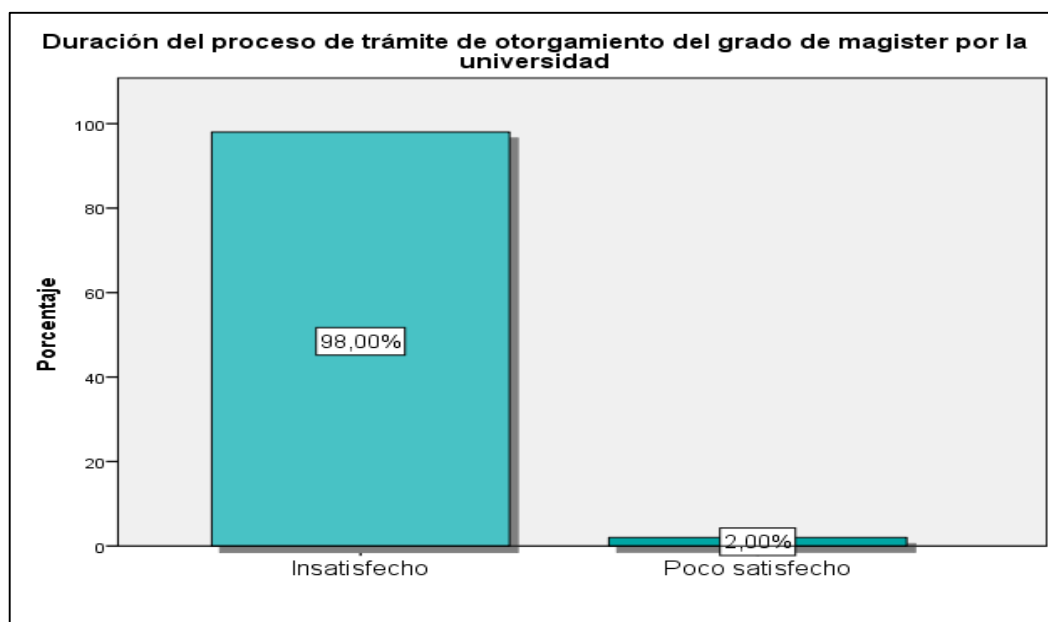


Figura 7. Acerca de la opinión que se tiene sobre la duración del proceso de trámite de otorgamiento del grado de magister por la universidad, un 98,00% de los maestrantes afirmaron encontrarse insatisfechos.

Tabla 9

Atención recibida por el personal con respecto al llenado de los formularios de la carpeta de grado

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	8,0
Poco satisfecho	16	32,0
Satisfecho	26	52,0
Muy satisfecho	4	8,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

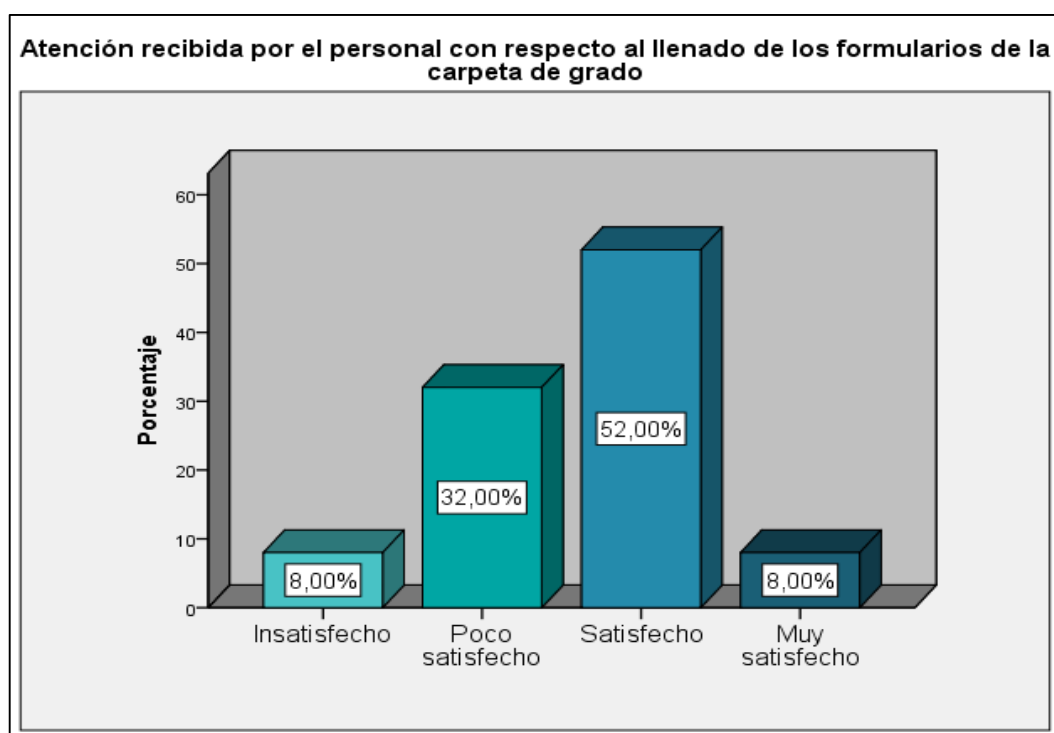


Figura 8. Como se observa en la tabla y figura 8, un 52,00% de los maestrantes afirmaron estar satisfechos con la atención recibida por el personal con respecto al llenado de los formularios de la carpeta de grado. En cambio, un 32,00% de los maestrantes afirmaron encontrarse poco satisfechos.

Tabla 10

Trato recibido por el personal de la oficina de investigación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	4,0
Poco satisfecho	19	38,0
Satisfecho	28	56,0
Muy satisfecho	1	2,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

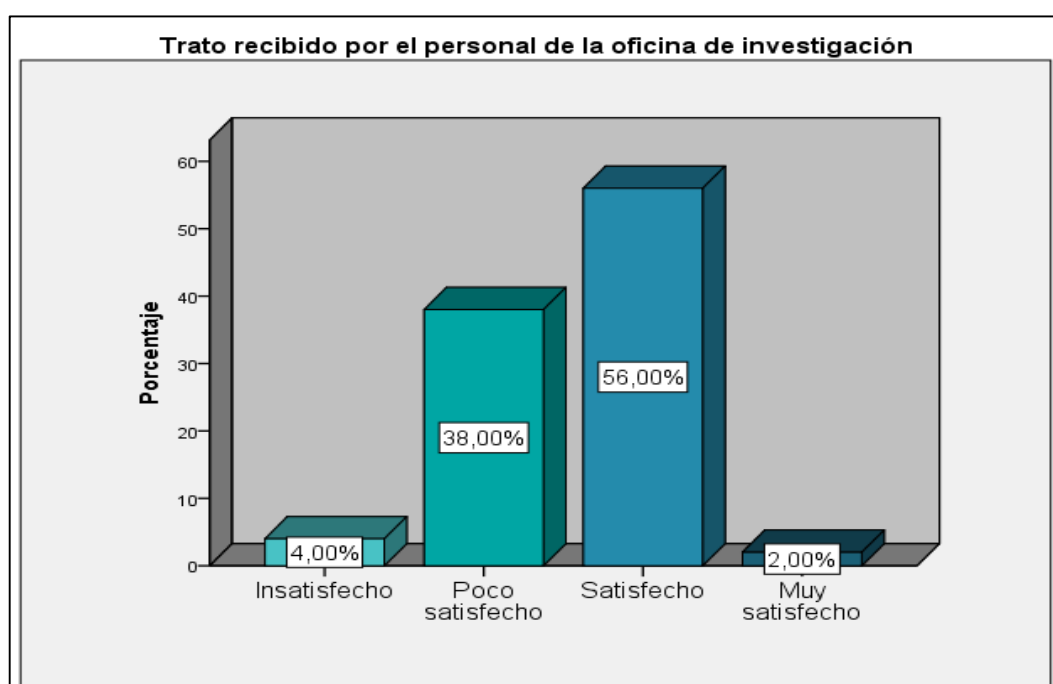


Figura 9. Sobre el trato recibido por el personal de la oficina de investigación, un 56,00% de los maestrantes afirmaron estar satisfechos. Por otro lado, un significativo 38,00% de los maestrantes afirmaron estar poco satisfechos con esta relación interpersonal.

Tabla 11

Atención recibida del personal que atiende y realizó los trámites administrativos para la obtención de su grado de magister

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	4,0
Poco satisfecho	19	38,0
Satisfecho	28	56,0
Muy satisfecho	1	2,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción de la atención

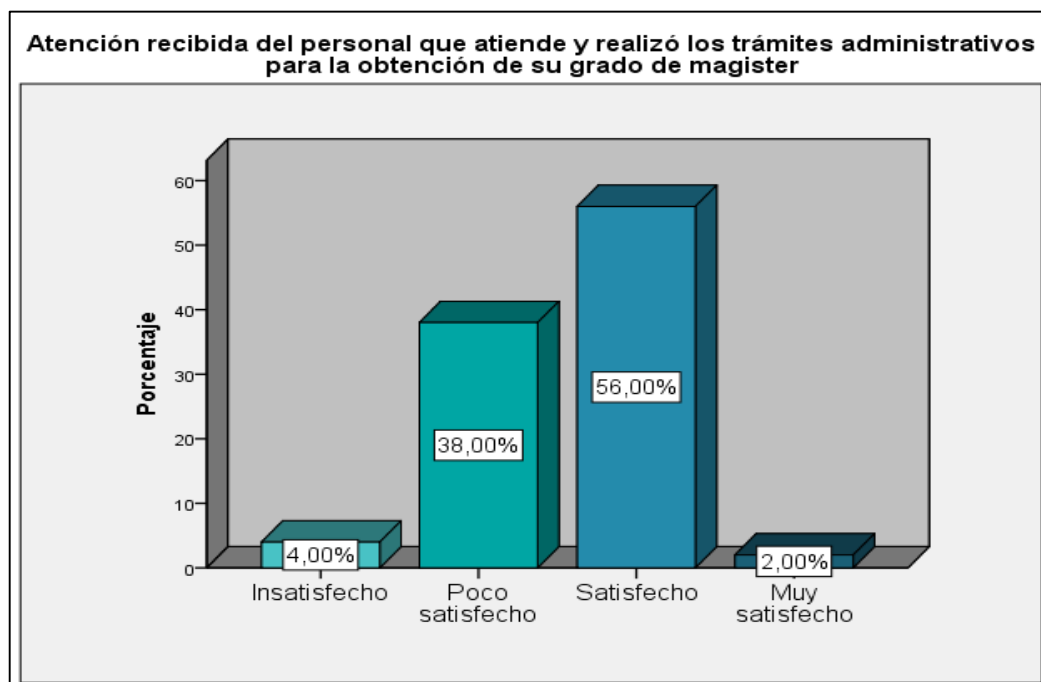


Figura 10. Con respecto a la atención recibida del personal que atiende y realizó los trámites administrativos para la obtención de su grado de magister, un 56,00% de los maestrantes afirmaron encontrarse satisfechos; en cambio, un 38,00% de los maestrantes afirmaron estar poco satisfechos con la atención del personal.

Entrevista realizada al jefe de la oficina de investigación de postgrado de la institución universitaria en estudio

1. **¿Cuenta el área con un manual de organización y funciones?**
Contestó que tenía conocimiento que en la sede central Trujillo sí existía y que todas las filiales se basaban en ella.
2. **¿Usted designa funciones específicas a cada trabajador de su área?**
Algunas veces, ellos saben el manejo administrativo.
3. **¿El personal a su cargo tiene claro las funciones que deben realizar?**
Bueno, considero que sí.
4. **¿Existen funciones repetitivas por los trabajadores a su cargo?**
Algunas veces
5. **¿Se clasifican y ordenan correctamente la documentación que maneja el área?**
Ese es trabajo del asistente administrativo.
6. **¿Usted ha implantado un control documentario de los procesos que debe realizar su área? o ¿Por qué no lo ha implantado?**
No, porque no se cuenta con el personal suficiente.
7. **¿Dentro de sus políticas se ha establecido como debe ser el control documentario de los procesos que realiza su área? ¿Por qué?**
En realidad, cada uno de los que trabajamos en el área tiene su propio estilo.
8. **¿Quién es el encargado de realizar el control documentario de las operaciones del área?**
Debo realizarlo Yo, pero se carece de tiempo.
9. **¿Se evalúa los riesgos con respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones para eliminar procedimientos innecesarios? ¿Cómo se realiza dicha evaluación? o ¿Por qué no se evalúa dichos riesgos?**
No hacemos análisis. Se reportan a Trujillo por ello no lo hacemos en Chiclayo.
10. **¿Se analizan las posibles existencias de funciones operacionales improductivas que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa?, ¿De qué manera lo realizan? o ¿Por qué no lo realizan?**
No hacemos análisis. Se reportan a Trujillo, por ello no lo hacemos en Chiclayo.

11. ¿Qué tipo de control se realiza para las entradas y salidas de documentos del área?

No contamos con un registro especial.

12. ¿Quiénes son los responsables para generar la información que permita evaluar los niveles reales de eficacia y eficiencia de la gestión administrativa de su área?

La dirección de Posgrado

13. ¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas necesarias para que el maestrante obtenga su grado sin demoras ni contratiempos?

Como manifesté anteriormente carecemos del número de trabajadores para realizar gestión y todos hacemos de todo operativamente.

Análisis o comentario:

De acuerdo a la entrevista realizada al jefe de la oficina de investigación de postgrado se analizó que el personal no conoce totalmente el manual de organización y funciones. Para el cumplimiento de los procesos no cuenta con el personal suficiente y cada quien realiza el proceso de acuerdo a su estilo.

Por ser una filial el análisis de riesgo no se realiza, debido que la sede central realiza el consolidado respectivo.

Entrevista realizada al asistente administrativo de la oficina de investigación de postgrado

- 1. ¿Usted tiene conocimiento que el área cuenta con un manual de organización y funciones?**
No conozco la existencia de dicho manual.
- 2. ¿Usted recibe de su jefe inmediato designación de funciones específicas diferenciadas de las funciones de otros trabajadores?**
Funciones específicas, específicas –NO-, las órdenes que recibo son de acuerdo a la necesidad del momento.
- 3. ¿El personal del área tiene claro las funciones que debe realizar?**
No, en mi opinión, ni el jefe del área lo tiene claro, pues él también realiza las mismas funciones que nosotros los administrativos.
- 4. ¿Existen funciones repetitivas por los trabajadores del área?**
En la oficina de investigación, con respecto al proceso y trámite de las carpetas de grado todos realizamos las mismas funciones, inclusive el jefe.
- 5. ¿Se clasifican y ordenan correctamente la documentación que maneja el área?**
Solo aquellos que van a Grados y Títulos
- 6. ¿Usted ha implantado un control documentario de los procesos que debe realizar su área?**
No es mi función y no sé porque el jefe no lo ha implantado
- 7. ¿Dentro de las políticas de la dirección de investigación se ha establecido como deben ser los procesos del control de las tesis que ingresan diariamente al área?**
No tengo conocimiento de que existan políticas en la escuela de posgrado, ni mucho menos la existencia de ellas en el área de investigación, porque no se realiza controles de los procesos administrativos del área. Todas las carpetas y documentos se tramitan según criterio del jefe del área.
- 8. ¿Existe un encargado de realizar el control documentario de las operaciones del área?**
Que yo sepa, nadie, aunque creo que como asistente administrativo debería hacerlo Yo, pero no se hacerlo y no tengo conocimientos de secretaria.

9. **¿Se mide la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas para eliminar riesgos de ejecución de procedimientos innecesarios?**
No, en el área se procesan las carpetas de grado, las sustentaciones de maestría y doctorado, pero el orden secuencial lo decide el jefe del área.
10. **¿Se analiza las posibles existencias de funciones operacionales improductivas que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa?**
No, todo el trabajo se realiza sin planificación alguna.
11. **¿Qué tipo de control se realiza para las entradas y salidas de documentos del área?**
Sólo existe un file de documentos recibidos y emitidos.
12. **¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas necesarias del área?**
No existe ningún control, todos en el área realizamos las mismas funciones, hasta el jefe, y para colmo él no comunica nada por eso algunas veces se encuentran carpetas con documentos de grado guardadas por meses en el archivador (anaquel) del jefe.

Análisis o comentario:

De acuerdo a la entrevista realizada al asistente administrativo de la oficina de investigación de postgrado se analizó que el personal no conoce el manual de organización y funciones. Existe deficiencia en conocimiento de funciones que deben realizar. No existen los procesos establecidos correspondientes y el control respectivo de medición.

Entrevista realizada al docente a tiempo completo de investigación de postgrado

- 1. ¿Usted tiene conocimiento que el área cuenta con un manual de organización y funciones?**
No.
- 2. ¿Usted recibe de su jefe inmediato designación de funciones específicas diferenciadas de las funciones de otros trabajadores?**
No, el jefe del área no tiene claro que funciones debo realizar, lo deja a mi criterio profesional y, en este sentido la única labor diferenciada que realizo con respecto a las funciones del asistente administrativo, es que formulo las resoluciones de sustentaciones.
- 3. ¿Usted considera que el personal del área tiene claro las funciones que debe realizar?**
No, el jefe designa labores diversas según la necesidad inmediata, permitiendo se deje de lado el procedimiento de documentación ingresada previamente y por ello con frecuencia hay reclamos por parte de los maestrantes en que se enteran que sus colegas reciben su grado antes de aquellos que sustentaron y lo tramitaron con anterioridad.
- 4. ¿Usted considera que existen funciones repetitivas por los trabajadores del área?**
Por supuesto que sí, todos realizamos las mismas funciones administrativas con respecto a las carpetas de grado, en algunos casos se formulan documentos duplicados por carpeta, porque el jefe se olvida que ya le encargó el trabajo a otro trabajador.
- 5. ¿Tiene conocimiento usted de que la documentación que maneja el área están clasificados y ordenados correctamente?**
Esa es labor exclusiva del asistente administrativo, pero no lo realiza adecuadamente.
- 6. ¿Usted ha implantado un control documentario de los procesos que se deben realizar en el área?**
Del área NO, pero aparte de mí labor académica también realizo funciones administrativas igual que los demás, las mismas que sí están clasificadas y archivadas ejecutando un control periódico de ellos.
- 7. ¿Dentro de las políticas se ha establecido cómo debe ser el control documentario de los procesos propios del área?**
No conozco que existan políticas de control documentario en Chiclayo, cuando se preguntó sobre las políticas, el jefe contestó que tenía conocimiento que en Trujillo sí existía pero que no lo habían remitido a Chiclayo para su cumplimiento.

8. **¿En su opinión, quién debería ser el encargado de realizar el control documentario de las operaciones del área?**
Indiscutiblemente el jefe del área.
9. **¿Se evalúan los riesgos con respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones del área para eliminar procedimientos innecesarios?**
Debería realizarlo el jefe del área, pero no realiza ninguna evaluación y desconozco cuál es la razón.
10. **¿Tiene conocimiento que en el área se analiza la posible existencia de funciones operacionales improductivas que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la escuela de postgrado?**
No se realiza ningún análisis. El proceso administrativo es realizado empíricamente.
11. **¿Qué tipo de control se realiza para las entradas y salidas de las carpetas de grado y documentación del área?**
Con respecto a las carpetas de grado, existe solo el control de ellos cuando se derivan a la oficina de grados y títulos, pero no cuando ingresan y, respecto a la documentación administrativa propia del área existe un archivero, sin embargo, no se encuentra actualizado.
12. **¿Quién o quiénes son los responsables para generar la información que permita evaluar los niveles de eficacia y eficiencia de la gestión administrativa del área?**
La información la generamos todos, pero nadie evalúa la gestión administrativa. Considero que en el área de investigación debe realizarlo el Jefe del área y la gestión del jefe de investigación debería ser evaluada por la Dirección de postgrado.
13. **¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas administrativas necesarias?**
Cada trabajador verifica la parte que realizó y el jefe del área no revisa nuestro trabajo, confía en que lo hemos realizado correctamente.

Análisis o comentario:

De acuerdo a la entrevista realizada al docente a tiempo completo de investigación de postgrado, se tiene como resultado que no conoce el manual de organización y funciones, realiza labores a criterio personal. No existe un control de documentación que se plasme los procesos a realizarse.

Entrevista realizada al docente (invitado) a tiempo completo de investigación de postgrado

- 1. ¿Usted tiene conocimiento que el área cuenta con un manual de organización y funciones?**
Desde que llegué a trabajar en esta institución solicité me indicaran cuáles eran mis funciones específicas en base al MOF y me dijeron que no contaban con ese documento e iría adquiriendo funciones de acuerdo a la necesidad.
- 2. ¿Usted recibe de su jefe inmediato designación de funciones específicas diferenciadas de las funciones de otros trabajadores?**
No, el jefe del área lo ha dejado a mi criterio profesional y, en este sentido consideré que debía revisar las tesis antes de que se fijen fecha de sustentación, dado que el jurado de tesis solo participaba en la sustentación, más no realizaba observaciones al trabajo de investigación realizado por los maestrantes y también realizo charlas de cómo deben formularse los artículos científicos, y el dictado de clases de investigación.
- 3. ¿Usted considera que el personal del área tiene claro las funciones que debe realizar?**
Yo como DTC, si tengo claro mi labor académica, pero no la administrativa, porque el jefe no sabe dirigir o no sabe que es necesario para mejorar su gestión.
- 4. ¿Usted considera que existen funciones repetitivas por los trabajadores del área?**
Sí, todos intervienen en los mismos procesos, lo que conlleva a duplicidad y repetición de funciones.
- 5. ¿Tiene conocimiento usted de que la documentación que maneja el área están clasificados y ordenados correctamente?**
No conozco que lo realicen, más bien observo que el asistente administrativo trabaja muy desordenado.
- 6. ¿Usted ha implantado un control documentario de los procesos que se deben realizar en el área?**
No, mis funciones las realizo en orden, dicto clases, reviso tesis, formulo proyectos y dicto talleres de artículos científicos.
- 7. ¿Dentro de las políticas se ha establecido cómo debe ser el control documentario de los procesos propios del área?**
He sugerido como mejorar el control documentario de los procesos, pero no ha sido recepcionado por el jefe del área con agrado, por lo tanto, no se han aplicado.

8. **¿En su opinión, quién debería ser el encargado de realizar el control documentario de las operaciones del área?**
Definitivamente debe realizarlo el jefe del área; sin embargo, no he observado que lo haya efectuado.
9. **¿Se evalúan los riesgos con respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones del área para eliminar procedimientos innecesarios?**
No se realiza ninguna evaluación por que el jefe no le interesa gestionar el área con calidad.
10. **¿Tiene conocimiento que en el área se analiza la posible existencia de funciones operacionales improductivas que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la escuela de postgrado?**
No, el jefe considera que todo está bien.
11. **¿Qué tipo de control se realiza para las entradas y salidas de las carpetas de grado y documentación del área?**
He observado que existe un archivador para ello, pero desconozco si está al día.
12. **¿Quién o quiénes son los responsables para generar la información que permita evaluar los niveles de eficacia y eficiencia de la gestión administrativa del área?**
La directora de postgrado, pero no lo realiza, porque confía en que su amigo personal realiza la gestión del área correctamente.
13. **¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas administrativas necesarias?**
No existe en el área definidas las etapas que se debe seguir en el proceso administrativo porque he observado que en algunos casos se saltan etapas y en otras si se siguen todas. Todo ello es por criterio del jefe del área.

Análisis o comentario:

De acuerdo a la entrevista realizada al docente (invitado) a tiempo completo de investigación de postgrado, al mencionar le indicaron que no existía un MOF y que las funciones se darían de acuerdo a la necesidad que hubiera, la realización de sus labores es a criterio personal. No existe un control de documentación que se plasme los procesos a realizarse.

3.2. Discusión de Resultados

Los elementos que se encierran dentro del 90 % de dificultades encontradas, están relacionadas con la no existencia de un manual de organización y funciones en la Escuela de Posgrado de la Universidad en estudio. De la misma manera no existían manual de procedimientos, políticas y normas de los procesos que se ejecutan, reglamentos sobre el control documentario, no se cuenta con un organigrama funcional del área, no existen documentos de gestión administrativa, tampoco se encontraban los registros de entrada y salida de los documentos que se elaboran y gestionan al interior del área, los diferentes colaboradores no tienen claro sus funciones ni tampoco están publicadas en área visible y por lo tanto no existía una actualización de los archivos y registros documentarios del área.

El jefe de la escuela de posgrado orienta funciones específicas, pero no son estables pues se tiende a reorientar y modificar en un período breve haciéndose variar lo dispuesto, esto se corresponde al supuesto conocimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores a lo interno del área.

No existe una especialización según las tareas correspondientes, para lo cual el jefe del área. Refiere que todos los colaboradores apoyan en todas las tareas “todos hacen de todo”. Además, al no contar con suficiente personal no se clasifica ni ordena adecuadamente la documentación que maneja el área.

Al indagar sobre la implementación de un control de los procesos que se realizan en el área, se halló que nunca se ha intentado implementar debido a cambios del personal responsable en el área, sistemáticos cambios en el personal y otras causas que han debilitado el trabajo. Solo se ha conversado con los trabajadores con el fin de intentar establecer algún tipo de control en el área, pero no se ha materializado.

Algo interesante y alarmante que se detectó en las funciones del jefe del área fue que este a pesar de ser el encargado de realizar los controles, supervisiones, gestión de los controles de la calidad de los procesos que se realizan; planteó que por sus múltiples funciones dichas tareas no se realizan.

Tampoco se evalúan los riesgos con respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones para eliminar procedimientos innecesarios, además de la no identificación de las debilidades y amenazas en las que pueden estar transcurriendo sus labores, sin embargo, no se realizan ningún tipo de control para las entradas y salidas de los documentos del área; por solo explicitar un ejemplo.

Finalmente, el jefe de la escuela de posgrado explicó que la responsabilidad en la generación de la información en el área es de todos los colaboradores y que este cumplimiento de tareas se verifica solo una vez al mes correspondiendo los períodos de evaluación profesional del personal.

Por todo el análisis anterior es que la autora hace una propuesta de un sistema de control para la gestión administrativa, oficina de investigación de la escuela de posgrado que posibilite una funcionabilidad de calidad de acuerdo a lo dispuesto en el manual de organización y funciones establecido en la Sede Central.

3.3. Aporte científico

I. DENOMINACIÓN

Diseño de un sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa en la Oficina de investigación de la escuela de posgrado – Universidad Cesar Vallejo-filial Chiclayo.

II. DATOS GENERALES

- 2.1 **Institución:** Oficina de investigación de la Escuela de posgrado
- 2.2 **Ubicación:** Universidad César Vallejo – Chiclayo; Km 3,5 Carretera Pimentel, Chiclayo
- 2.3 **Responsable:** Bach. Carmen Elvira Rosas Prado
- 2.4 **Participantes:** 4 trabajadores administrativos del área.

III. FUNDAMENTACIÓN

La mejora de la calidad del servicio en una institución, sobre todo en aquellas dedicadas a la formación profesional, requiere que todos los miembros del equipo se cohesionen en el logro de los objetivos de manera sistemática,

reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando los índices de satisfacción de los clientes internos (compañeros de trabajo) y externos (usuarios), para de esa forma incrementar el rendimiento del área y generar valor.

En este marco, esta propuesta, persigue ordenar los procesos de control documentario dentro de la oficina de investigación, disminuyendo los tiempos y sobre todo registrando adecuadamente los documentos que se generen, promoviendo un clima de confianza en donde el usuario, solicite el servicio libremente, sin temores, exponiendo sus inquietudes y/o consultas contribuyendo de esta manera a mejorar los procesos de atención para brindar un servicio de calidad.

IV. DESCRIPCIÓN

El presente programa contiene un diagrama de flujo y un manual de funciones para el área en específico, con el fin de organizar las actividades a desarrollar y mejorar los procesos de atención a los usuarios en la Oficina.

En este sentido, el proceso de control documentario se inicia con la entrega de la carpeta de grado, para la revisión correspondiente de la documentación requerida por la oficina de registros académicos, así como con los trabajos de investigación para ser revisados por el jurado.

La función de la oficina es revisar la documentación presentada en la carpeta para dictaminar si el solicitante ha presentado toda la información correspondiente, verificado ello, los trabajos son presentados a los jurados para su revisión, los mismos que elevan su opinión y brindan un tiempo prudencial al estudiante para levantar observaciones (si las hubiera) y luego, “dar pase a sustentación”.

Es la oficina la encargada de gestionar la documentación (resolución), ambiente, hora y fecha de acto de sustentación, debiendo presentar un informe al final del proceso a la oficina de contabilidad para proceder a los pagos de los honorarios de los jurados de tesis, de igual modo, se emite la

carpeta de grado a la oficina de Grados y Títulos para que continúe con su proceso.

V. OBJETIVOS

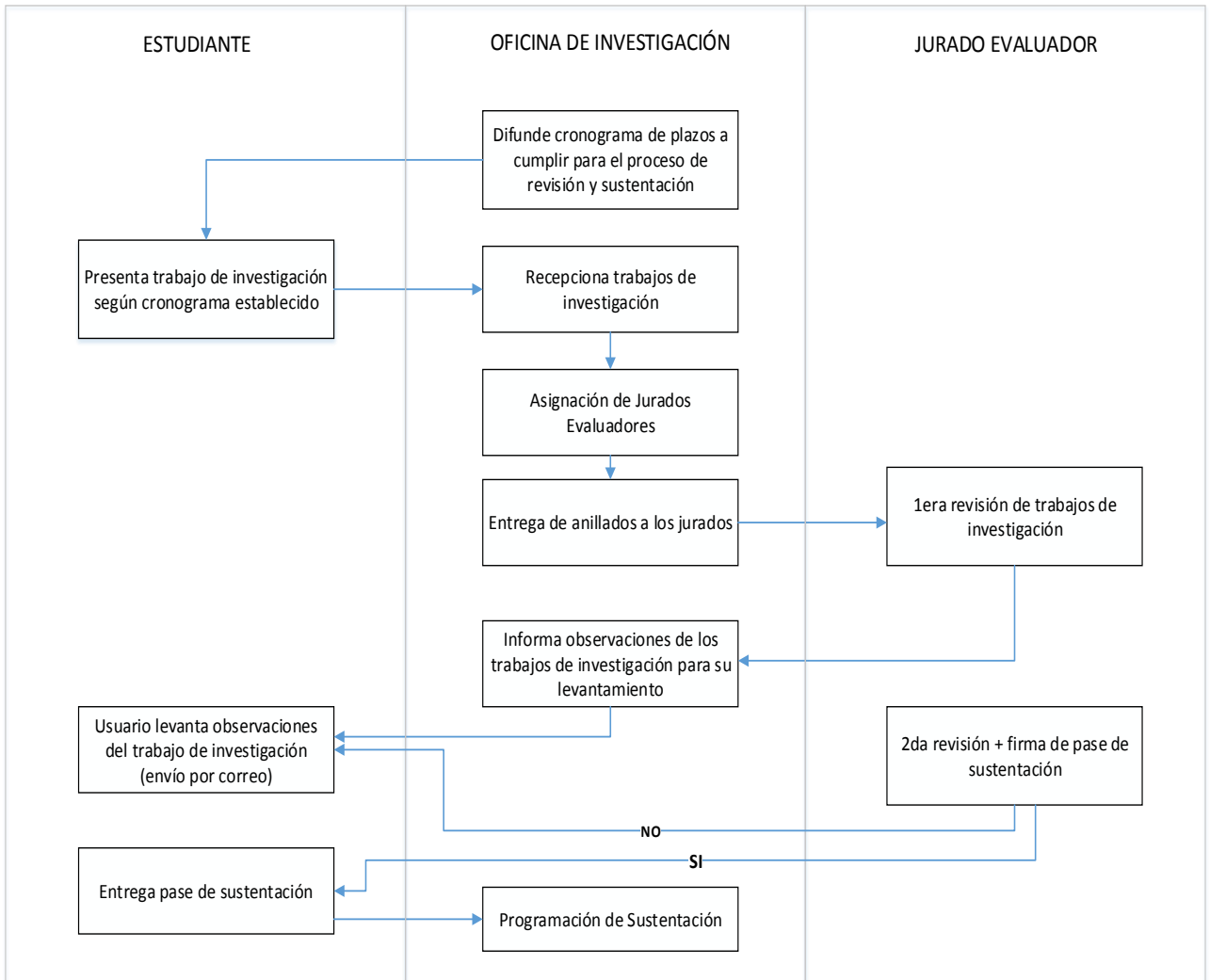
Objetivo General

Mejorar los procesos de atención a los usuarios de la oficina de investigación de la escuela de postgrado de la UCV, optimizando el procedimiento de sustentación de tesis, así como la obtención del grado.

Objetivos Específicos

1. Fortalecer el trabajo en equipo, entre el personal relacionado en el proceso de atención al usuario.
2. Optimizar el nivel de servicio de los trabajadores, garantizando una atención adecuada y de calidad.

DIAGRAMA DE FLUJOS DEL SISTEMA DE CONTROL



Oficina de Investigación EPG-UCV

Jefe de área

Asistente

Docentes a tiempo Completo (2)

VI. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. Registrar los Proyectos elaborados por la Dirección de Escuela de Postgrado y Proyectos de Tesis de los egresados de la Escuela de Postgrado en la base de datos del sistema de la Universidad César Vallejo.

2. Coordinar con el Director(a), Secretario(a) Académico(a) y alumnos la fecha de sustentación de tesis, así como el ambiente y la hora para su ejecución.
3. Elaborar las resoluciones de aprobación de proyectos de investigación y de designación de jurado de tesis.
4. Elaborar las actas de sustentación de Proyecto de Tesis.

VII. RELACIÓN DE JERARQUÍA, AUTORIDAD Y COORDINACIÓN

Depende jerárquicamente del Director de Postgrado.;

Coordina con el Director y personal asignado a la Escuela de Post Grado, en asuntos relacionados con el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

VIII. RESPONSABILIDAD

Tiene responsabilidad directa en cuanto a las funciones asignadas por la Dirección.

IX. EVALUACIÓN

La evaluación será permanente, durante todo el proceso, teniendo en cuenta los objetivos propuestos.

De igual modo, se plantea la ejecución de auditorías para verificar la documentación y aplicación de los procedimientos, así como los registros del mismo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las dificultades y carencias en el control de gestión de la oficina de investigación de la Escuela de postgrado de la Universidad que se estudió nos permitieron la elaboración de un procedimiento que precisa las funciones para el área en específico, con el fin de organizar las actividades a desarrollar y mejorar los procesos de atención a los usuarios.

La propuesta se elabora a partir del diagnóstico de los diferentes procesos y controles administrativos que están vigente en las normativas de la Universidad.

El diagrama de flujo (flujo grama) describe como se debe establecer las relaciones de los procesos con el fin de obtener mejores resultados partiendo de la precisión de las funciones de los colaboradores y la activación consciente del ejercicio del jefe de la oficina.

Las diferentes partes de la que cuenta el sistema de control para la gestión administrativa propuesto posibilitarán organizar, ejecutar, analizar y gestionar los distintos procesos inherentes a las funciones de la oficina de investigación de la Escuela de Posgrado.

Recomendaciones

Realizar un análisis profundo de la estructura de la Oficina de investigación con el fin de esclarecer las funciones de cada colaborador.

Verificar el contenido de las normas establecidas por la sede central a fin de ajustar la labor que debe realizar.

Aplicar la propuesta; de forma experimental, con el objetivo de prever a los colaboradores de los procedimientos y funciones que deben cumplir.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Aquipucho, L. (2015). *Control Interno y su influencia en procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso, Callao*. (Tesis Para optar el Grado Académico de Magister en Auditoría con Mención en Auditoría en la Gestión y Control Gubernamental). Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4247/Aquipucho_II.pdf;jsessionid=93D2676682E3E960A0AE8746A9290AAD?sequence=1
- Barbarán, G. (2013). *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Contabilidad y Finanzas con Mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial). Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/576/3/barbaran_gl.pdf
- Barboza & Gonzales, (2014). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión Administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local Lambayeque 2014*. (Tesis). Recuperado de: <http://www.repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/710?show=full>
- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Bernal, F. (2009). *Gestión Administrativa en gobiernos locales*.
- Campillo, I. (2010). *Sistema de gestión integral de documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey-Granada*. (Tesis doctoral).

Campos, G. & Portillo, L. (2013). *Modelo de Gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel, El Salvador*. (Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración de Empresas). Recuperado de: <https://docplayer.es/19274167-Modelo-de-gestion-administrativa-para-brindar-una-mejor-atencion-al-usuario-en-la-alcaldia-municipal-de-moncagua-departamento-de-san-miguel.html>

Castañeda & Vásquez (2015). *La Gestión administrativa y su relación con el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. (Tesis). Recuperado de: <http://www.repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/3957>

Chávez, E. (2005). *Administración de Materiales*. Editorial EUNED.

Contraloría General de la República (1931). *Control del funcionamiento del Estado, en sus tres niveles o gobiernos: central, nacional y sub-nacional*. Carlos Cohaila Roberto – León Llerena Oscar, 2012

Cruz, E. y Rojas, M. (2007). *Características de la Gestión Administrativa en los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Lambayeque que hacen uso del Sistema Integral de Información Financiera para la optimización de la información presupuestaria y financiera*.

Espinoza, D. (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos, Lima*. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza_qd.pdf

Fowler, E. (2010). *Cuestiones fundamentales de auditoría administrativa*. Argentina: Macchi.

Gordon, R. (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. (Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing). Recuperado de: <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/151>

Landa, C. y Franer, R. (1982). *El costo del archivo tiene su importancia y en Estados Unidos, las estadísticas de algunas empresas lo demuestran ampliamente*.

Moncada, H. (2008). *Mejoramiento de organización, funciones y procesos en la Empresa de Transportes Horna e Hijos S.R.L. Piura-Perú*.

Münch, L. (2017). Fundamentos de Administración. Recuperado de: <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2017/09/fundamentos-de-administracion-munch-garcia.pdf>

Quiroz, A. (2014). *Propuesta de mejora del proceso de control documentario en una empresa de proyecto de manufactura para encaminamiento hacia el Lean Thinking*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Ramírez, D. (2002). *Contabilidad Administrativa*. México: Mc Graw Hill.

Ruiz, J. (2007). *Fundamentos para el análisis de la Gestión Administrativa*.

Terry, G., & Stephen, F. (2010). *Principio de Administración*. México: Continental.

Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad - Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. (Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing). Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega, R. & Velásquez, N. (2014). *Incidencia del control interno en el área de tesorería de la Universidad Nacional del Santa*. (Artículo Científico). Recuperado de: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendociencias-contables/article/view/867/368>

ANEXOS

ANEXO N° 1
FICHA GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Con la aplicación de este instrumento se pretende registrar todo lo referente a la gestión administrativa y el proceso de control de gestión que existen en el área en estudio.

Nº	Ítems	SI	NO	COMENTARIO
1	Existe un físico del manual de organización y funciones			
2	Existe un manual de procedimientos			
3	Existe políticas y normas de procesos			
4	Existe reglamentos sobre el control de gestión			
5	Cuenta el área con un organigrama funcional			
6	Tienes documentos de gestión administrativa			
7	Existen procedimientos de entrada y salida de documentos			
8	Existen registros de entrada y salida de documentos			
9	Tienen el área publicado las funciones de cada colaborador			
10	Tiene actualizado los archivos y registros documentarios.			

ANEXO Nº 02
GUIA DE ENTREVISTA

OBJETIVO: Este instrumento servirá para registrar todo lo referente a la gestión administrativa realizada en el área en estudio.

Código del Entrevistado:

Cargo: Director de Investigación Fecha:

1. ¿Cuenta el área con un manual de organización y funciones?

2. ¿Usted designa funciones específicas a cada trabajador de su área?

3. ¿El personal a su cargo tiene claro las funciones que debe realizar?

4. ¿Existen funciones repetitivas por los trabajadores a su cargo?

5. ¿Se clasifican y ordenan correctamente la documentación que maneja el área?

6. ¿Usted ha implantado un control documentario de los procesos que debe realizar su área?, ¿Por qué no lo ha implementado?

7. ¿Dentro de sus políticas se ha establecido como debe ser el control documentario de los procesos que realiza su área. ¿Por qué?

8. ¿Quién es el encargado de realizar el control documentario de las operaciones del área?

9. ¿Se evalúa los riesgos con respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones para eliminar procedimientos innecesarios? ¿Cómo se realiza dicha evaluación?, ¿Por qué no evalúa dichos riesgos?

10. ¿Se analiza las posibles existencias de funciones operacionales improductivas que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa? ¿De qué manera lo realizan?, ¿Por qué no realizan?

11. ¿Qué tipo de control se realiza para las entradas y salidas de documentos del área?

12. ¿Quiénes son los responsables para generar la información que permita evaluar los niveles reales de eficacia y eficiencia de la gestión administrativa de su área?

13. ¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas necesarias? ¿En qué medida se realizan?

ANEXO 03
GUIA DE ENTREVISTA

OBJETIVO: Este instrumento servirá para registrar todo lo referente a la gestión administrativa realizada en el área en estudio, según versión del Asistente administrativo.

Código del entrevistado N°

Cargo: Asistente administrativo Fecha:

1. ¿Usted tiene conocimiento que el área cuenta con un manual de organización y funciones?

2. ¿Usted recibe de su jefe inmediato designación de funciones específicas?

3. ¿El personal del área tiene claro las funciones que debe realizar?

4. ¿Existen funciones repetitivas por los trabajadores del área?

5. ¿Se clasifican y ordenan correctamente la documentación que maneja el área?

6. ¿Usted ha implantado un control documentario de los procesos que debe realizar su área? O ¿Por qué no lo ha implementado?

7. ¿Dentro de las políticas de la dirección de investigación se ha establecido como deben ser los procesos del control de las tesis que ingresan diariamente al área?

8. ¿Existe un encargado de realizar el control documentario de las operaciones del área?

9. ¿Se evalúan los riesgos con respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas para eliminar procedimientos innecesarios?

10. ¿Se analiza las posibles existencias de funciones operacionales improductivas que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la escuela de postgrado?

11. ¿Qué tipo de control se realiza para las entradas y salidas de documentos del área?

12. ¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas necesarias? ¿En qué medida se realizan?

ANEXO 04
GUÍA DE ENTREVISTA

OBJETIVO: Este instrumento servirá para registrar todo lo referente a la gestión administrativa realizada en el área en estudio, según versión del Docente a tiempo completo.

Código de entrevistado

Cargo: Docente a Tiempo Completo Fecha:

1. ¿Usted tiene conocimiento que el área cuenta con un manual de organización y funciones?

2. ¿Usted como docente a tiempo completo también realiza funciones administrativas? ¿Tiene claro qué realizar?

3. ¿Existen funciones administrativas repetitivas de los trabajadores del área?

4. ¿Se clasifican y ordenan correctamente la documentación que maneja el área?

5. ¿Dentro de las políticas de la dirección de investigación se ha establecido como deben ser los procesos del control de las tesis que ingresan diariamente al área?

6. ¿Usted ha sugerido procesos de control de tesis que se deben realizar en el área? ó ¿Por qué no se ha implementado?

7. ¿Existe un encargado de realizar el control documentario de las operaciones del área?

8. ¿Se evalúan los riesgos con respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas para eliminar procedimientos innecesarios?

9. ¿Se analiza las posibles existencias de funciones operacionales improductivas que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

10. ¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas necesarias? ¿En qué medida se realizan?

ANEXO 05
GUÍA DE ENTREVISTA

OBJETIVO: Este instrumento servirá para registrar todo lo referente a la gestión administrativa realizada en el área en estudio, según versión del Docente a tiempo completo.

Código del entrevistado

Cargo: Docente a Tiempo Completo Fecha:

1. ¿Usted tiene conocimiento que el área cuenta con un manual de organización y funciones?

2. ¿Usted recibe de su jefe inmediato designación de funciones específicas diferenciadas de las funciones de otros trabajadores

3. ¿Usted considera que el personal del área tiene claro las funciones que debe realizar?

4. ¿Usted considera que existen funciones repetitivas por los trabajadores del área de investigación?

5. ¿Tiene conocimiento usted de que la documentación que maneja el área están clasificados y ordenados correctamente?

6. ¿Usted ha implantado un control documentario de los procesos que se deben realizar en el área?

7. ¿Dentro de las políticas de la dirección de investigación se ha establecido como deben ser los procesos del control de las tesis que ingresan diariamente al área?

8. ¿En su opinión, quién debería ser el encargado de realizar el control documentario de las operaciones del área?

9. ¿Se evalúan los riesgos con respecto a la eficiencia y eficacia de las operaciones del área para eliminar procedimientos innecesarios?

10. ¿Tiene usted conocimiento que en el área se analiza la posible existencia de funciones operacionales improductivas que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la escuela de postgrado?

11. ¿Qué tipo de control se realiza para las entradas y salidas de las carpetas de grado y documentación del área?

12. ¿Quién o quiénes son los responsables para generar la información que permita evaluar los niveles de eficacia y eficiencia de la gestión administrativa?

13. ¿Se verifica el cumplimiento de todas las etapas o tareas administrativas necesarias?

ANEXO 06
ENCUESTA

OBJETIVO: Recabar información de los maestrantes que están gestionando su grado de magister sobre la atención recibida en la oficina de investigación de la Escuela De Post Grado.

Código del encuestado: _____

Fecha: __/__/__

1. Tiempo transcurrido del trámite de entrega de su carpeta de grado en la oficina de investigación hasta la fecha de designación del jurado revisor
Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Insatisfecho ()
2. Duración del trámite que su jurado evaluador ha demorado en indicarle las observaciones de su tesis
Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Insatisfecho ()
3. Duración del levantamiento de las observaciones formuladas por sus jurados hasta el pase a sustentación
Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Insatisfecho ()
4. Información oportuna de las observaciones formuladas por cada jurado
Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Insatisfecho ()
5. Información del procedimiento administrativo para obtener el grado de magister en la oficina de investigación
Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Insatisfecho ()
6. Duración del trámite de carpeta de grado desde la sustentación de tesis hasta el envío a la oficina de grados y títulos de la universidad
Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Insatisfecho ()
7. Duración del proceso de trámite de otorgamiento del grado de magister por la universidad
Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Insatisfecho ()
8. Atención recibida por el personal con respecto al llenado de los formularios de la carpeta de grado
Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Insatisfecho ()
9. Trato recibido por el personal de la oficina de investigación

Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Insatisfecho ()

10. Atención recibida del personal que atiende y realizó los trámites administrativos para la obtención de su grado de magister

Muy Satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Insatisfecho ()

Escala:

Muy satisfecho (4)
Satisfecho (3)
Poco Satisfecho (2)
Insatisfecho (1)

ANEXO 07

ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

Para el análisis estadístico de fiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach (α) el cual requiere de una sola administración del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto al ítem de la encuesta. Este análisis se realizó mediante el programa SPSS- versión 22 para los 10 ítems.

Tabla de Valoración del coeficiente de Cronbach:

Escala	Categoría
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.89	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

A partir de la aplicación del instrumento encuesta se encontró un alfa de Cronbach (α) de 0,825 que indica una excelente confiabilidad que supera el límite establecido de 0.5.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	19,86	13,307	,717	,784
I2	20,18	14,028	,733	,786
I3	19,92	14,320	,610	,798
I4	19,46	14,131	,739	,786
I5	20,94	19,609	-,308	,882
I6	20,08	14,075	,496	,815
I7	21,32	18,181	,023	,836
I8	19,74	13,788	,689	,789
I9	19,78	14,542	,710	,791
I10	19,78	14,542	,710	,791

Con los Ítem seleccionados pasaremos a elaborar el instrumento definitivo para medir la variable de estudio.

ANEXO 08

FICHA REGISTRO DE ENTREGA DE TESIS A DOCENTES MIEMBROS DEL JURADO

EVALUADOR Y RECEPCIÓN DE INFORMES PASE A SUSTENTACIÓN

N°	TESIS/AUTOR	FECHA DE ENTREGA	JURADO EVALUADOR*	FIRMA	FECHA DEVOLUCIÓN TESIS REVISADAS
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Srs. Docentes Miembros del Jurado, tienen 48 horas para devolver la(s) tesis revisadas con su pase a sustentación y/o con las Observaciones que debe levantar el maestrante y/o Doctorando.

ANEXO 10
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Roger Fernando Chanduvir Calderón
PROFESIÓN	Lic. Educación
ESPECIALIDAD	Ciencias Sociales
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	30 años
CARGO	Docente de Investigación
SISTEMA DE CONTROL DE TESIS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA DE POSGRADO UCV - CHICLAYO	
DATOS DEL TESISISTA	
APELLIDOS Y NOMBRES	ROSAS PRADO CARMEN ELVIRA
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Diseñar un sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado UCV - Chiclayo.
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar los procesos y controles administrativos vigentes. Elaborar un flujograma del proceso administrativo Diseñar una propuesta del sistema de control de tesis que mejore la gestión administrativa del departamento de investigación de la Escuela de Posgrado UCV - Chiclayo.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<p>1. Tiempo transcurrido del trámite de entrega de su carpeta de grado en la oficina de investigación hasta la fecha de designación del jurado revisor</p> <p>a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Duración del trámite que su jurado evaluador ha demorado en indicarle las observaciones de su tesis</p> <p>a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. Duración del levantamiento de las observaciones formuladas por sus jurados hasta el pase a sustentación</p> <p>a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Información oportuna de las observaciones formuladas por cada jurado</p> <p>a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5. Información del procedimiento administrativo para obtener el grado de magister en la oficina de investigación a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6. Duración del trámite de carpeta de grado desde la sustentación de tesis hasta el envío a la oficina de grados y títulos de la universidad a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7. Duración del proceso de trámite de otorgamiento del grado de magister por la universidad a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8. Atención recibida por el personal con respecto al llenado de los formularios de la carpeta de grado a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9. Trato recibido por el personal de la oficina de investigación a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>10. Atención recibida del personal que atiende y realizó los trámites administrativos para la obtención de su grado de magister</p> <p>a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(x) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	---

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 10 </u> N° TD <u> </u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p style="margin-left: 40px;">Instrumento validado</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	


 Firma de juez - experto
 16486158

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	José Félix Zuloeta Salazar	
PROFESIÓN	LICENCIADO MATEMÁTICA . INGENIERO AGRÓNOMO .	
ESPECIALIDAD	INVESTIGACIÓN .	
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 AÑOS	
CARGO	DOCENTE	
SISTEMA DE CONTROL DE TESIS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA DE POSGRADO UCV - CHICLAYO		
DATOS DEL TESISISTA		
APELLIDOS Y NOMBRES	ROSAS PRADO CARMEN ELVIRA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Diseñar un sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado UCV - Chiclayo.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar los procesos y controles administrativos vigentes. Elaborar un flujograma del proceso administrativo Diseñar una propuesta del sistema de control de tesis que mejore la gestión administrativa del departamento de investigación de la Escuela de Posgrado UCV - Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. Tiempo transcurrido del trámite de entrega de su carpeta de grado en la oficina de investigación hasta la fecha de designación del jurado revisor a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
2. Duración del trámite que su jurado evaluador ha demorado en indicarle las observaciones de su tesis a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
3. Duración del levantamiento de las observaciones formuladas por sus jurados hasta el pase a sustentación a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
4. Información oportuna de las observaciones formuladas por cada jurado a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>5. Información del procedimiento administrativo para obtener el grado de magister en la oficina de investigación a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Duración del trámite de carpeta de grado desde la sustentación de tesis hasta el envío a la oficina de grados y títulos de la universidad a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Duración del proceso de trámite de otorgamiento del grado de magister por la universidad a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Atención recibida por el personal con respecto al llenado de los formularios de la carpeta de grado a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Trato recibido por el personal de la oficina de investigación a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. Atención recibida del personal que atiende y realizó los trámites administrativos para la obtención de su grado de magister</p> <p>a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	---

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 10 </u> N° TD <u> 0 </u></p>
------------------------------	--

<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p><i>Instrumento validado, procede su aplicación</i></p>
--

<p>3. OBSERVACIONES</p>



Firma de juez - experto

DUI 17537559.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Max Fernando Urbina Cardenas
PROFESIÓN	Contador Público - Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Finanzas
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	35 años
CARGO	Vicerrector Académico - Docente
SISTEMA DE CONTROL DE TESIS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA DE POSGRADO UCV - CHICLAYO	
DATOS DEL TESISISTA	
APELLIDOS Y NOMBRES	ROSAS PRADO CARMEN ELVIRA
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Diseñar un sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado UCV - Chiclayo.
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar los procesos y controles administrativos vigentes. Elaborar un flujograma del proceso administrativo Diseñar una propuesta del sistema de control de tesis que mejore la gestión administrativa del departamento de investigación de la Escuela de Posgrado UCV - Chiclayo.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. Tiempo transcurrido del trámite de entrega de su carpeta de grado en la oficina de investigación hasta la fecha de designación del jurado revisor a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Duración del trámite que su jurado evaluador ha demorado en indicarle las observaciones de su tesis a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Duración del levantamiento de las observaciones formuladas por sus jurados hasta el pase a sustentación a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. Información oportuna de las observaciones formuladas por cada jurado a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>5. Información del procedimiento administrativo para obtener el grado de magister en la oficina de investigación a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6. Duración del trámite de carpeta de grado desde la sustentación de tesis hasta el envío a la oficina de grados y títulos de la universidad a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7. Duración del proceso de trámite de otorgamiento del grado de magister por la universidad a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8. Atención recibida por el personal con respecto al llenado de los formularios de la carpeta de grado a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>9. Trato recibido por el personal de la oficina de investigación a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>10. Atención recibida del personal que atiende y realizó los trámites administrativos para la obtención de su grado de magister</p> <p>a = muy satisfecho b = satisfecho c = poco satisfecho d = insatisfecho</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--	--

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u> 10 </u> N° TD <u> </u></p>
------------------------------	--

<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p><i>Instrumento para su aplicación</i></p>

<p>3. OBSERVACIONES</p>


 Firma de juez - experto
17821427

ANEXO 10
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 1205-FACEM-USS-2017**, presentada por la egresada CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO, autora de la Investigación titulada: **SISTEMA DE CONTROL DE TESIS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA DE POSGRADO UCV - CHICLAYO**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

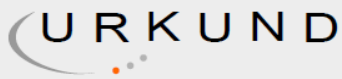
Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 18 de julio de 2018

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Carla Arleen Vallejos', is written over a horizontal line.

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

ANEXO 11
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



Urkund Analysis Result

Analysed Document: ROSAS PRADO.docx (D40601571)
Submitted: 7/18/2018 1:56:00 AM
Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance: 15 %

Sources included in the report:

MUNIVE GUERRA KETTY.docx (D40472338)
VILLALOBOS CAMPOS JAVIER MARTIN.docx (D35557742)
Torres_Baca_InformeFinal.docx (D40579684)
MILLA VALERA JULIO CESAR JUNIORS.docx (D36904785)
<https://www.monografias.com/trabajos11/prico/prico.shtml>
http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10409/PLAN_10409_2011.pdf
<https://www.gestiopolis.com/principios-basicos-de-gestion-empresarial/>
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/dsvl.htm>
<https://mercadotecnia2012.files.wordpress.com/2012/10/13-control-de-la-mercadotecnia-02102012.pdf>
<https://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/576/3/barbaran_gl.pdf
<https://docplayer.es/19274167-Modelo-de-gestion-administrativa-para-brindar-una-mejor-atencion-al-usuario-en-la-alcaldia-municipal-de-moncagua-departamento-de-san-miguel.html>
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza_qd.pdf
<http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/151>
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/867/368>

Instances where selected sources appear:

41