



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA
ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**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**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTORES

**BACH. CASTAÑEDA MALCA, YENY DEL PILAR
BACH. VÁSQUEZ GAMONAL, JUDITH MERCEDES**

Pimentel, junio 2016

**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**

Aprobación de la tesis

Castañeda Malca, Yeny Del Pilar
Autora

Vásquez Gamonal, Judith Mercedes
Autora

M.Sc. Guerrero Millones, Ana
Asesor Metodológico

Dr. Mego Núñez Onésimo
Asesor Especialista

Mg. Deza Barrantes, Jolber Marino
Presidente de Jurado

Mg. Villanueva Calderón, Juan Amilcar
Secretario de Jurado

M.Sc. Guerrero Millones, Ana
Vocal de Jurado

DEDICATORIA

A Dios, por sus infinitas bendiciones de cada día; a nuestras familias por su incondicional apoyo y comprensión, para ver cumplido nuestro objetivo: Ser Licenciadas en Administración Pública, para el servicio de nuestro país.

Yeny Del Pilar Castañeda Malca

Judith Mercedes Vásquez Gamonal

AGRADECIMIENTO

A nuestros compañeros y amigos de estudios con quienes compartimos tantas jornadas para alcanzar este hermoso ideal y a todas aquellas personas que de alguna manera han contribuido para culminar nuestra Tesis.

Yeny Del Pilar Castañeda Malca
Judith Mercedes Vásquez Gamonal

ÍNDICE

pág.

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO.....	II
ÍNDICE	III
RESUMEN	VIII
SUMMARY	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS.....	14
2.2. ESTADO DEL ARTE	19
2.3. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.....	19
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	64
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	67
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	67
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	68
3.3. HIPÓTESIS.....	69
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	69
3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	72
3.6. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	72
3.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	73
3.8. CRITERIOS ÉTICOS.....	74
3.9. CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO	74
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	76
4.1. RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS.	76
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	116
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	128
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	135
6.1. CONCLUSIONES	135
6.2. RECOMENDACIONES.....	137
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	138
ANEXOS	141

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Sexo de los empleados de la Escuela de Postgrado de la UNPRG	76
Tabla N° 2: Edad de los empleados de la Escuela de Postgrado de la UNPRG	77
Tabla N° 3: Conoce la visión y misión de la E.P.G de la U.N.P.R.G.....	78
Tabla N° 4: Los trabajadores de la E.P.G. conocen los objetivos.....	79
Tabla N° 5: Se aplican los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la E.P.G.	80
Tabla N° 6: La E.P.G. cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos.....	81
Tabla N° 7: La E.P.G. cuenta con una estructura orgánica actualizada y bien definida el principio de autoridad.....	82
Tabla N° 8: La E.P.G. tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando	83
Tabla N° 9: La E.P.G. tiene el TUPA actualizado para brindar un servicio efectivo y serio al usuario.....	84
Tabla N° 10: Qué tipo de poder se ejerce en la E.P.G. Poder coercitivo, poder de recompense, poder legítimo, poder de experto y poder referente	85
Tabla N° 11: Qué tipo de liderazgo se practica en la E.P.G. Liderazgo natural, Liderazgo participativo, liderazgo autocrático, liderazgo burocrático, liderazgo carismático, liderazgo transformacional.....	86
Tabla N° 12: Qué tipo de estándares de control utiliza la E.P.G. estándar de cantidad, estándar de calidad, estándar de costo y estándar de tiempo	87
Tabla N° 13: Se corrigen errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación.....	88
Tabla N° 14: Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación...	89
Tabla N° 15: Sexo de los usuarios entrevistados en la E.P.G. de la UNPRG	90
Tabla N° 16: Los equipos de informática y muebles de la E.P. G de la U.N.P.R.G. Tienen apariencia moderna	91
Tabla N° 17: Las instalaciones físicas de la E.P.G. son visualmente atractivas	92
Tabla N° 18: Los trabajadores administrativos que atienden en las oficinas de la E.P.G. tienen una apariencia pulcra.....	93
Tabla N° 19: Los materiales que usa la E.P.G. (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.....	94
Tabla N° 20: La E.P.G. cumple las promesas del servicio en el tiempo previsto	95
Tabla N° 21: La E.P.G. soluciona sinceramente los problemas de los clientes	96
Tabla N° 22: La E.P.G. brinda su servicio de atención al cliente de manera correcta desde la primera vez.....	97
Tabla N° 23: La E.P.G. brinda sus servicios en el tiempo prometido	98
Tabla N° 24: Los trabajadores de la E.P.G. no cometen errores en la prestación del servicio	99
Tabla N° 25: Los trabajadores de la EP.G. Son comunicativos con los usuarios	100
Tabla N° 26: Los trabajadores de la E.P.G. le ofrecen un servicio con rapidez y prontitud	101
Tabla N° 27: Los trabajadores de la E.P.G. están siempre dispuestos a ayudarlo en la solución de sus problemas.....	102
Tabla N° 28: Los trabajadores de la E.P.G. responden a sus requerimientos de servicio educativo	103
Tabla N° 29: El comportamiento de los trabajadores de la E.P.G. le transmite confianza.....	104
Tabla N° 30: Usted se siente seguro en las consultas realizadas a los trabajadores de la E.P.G.....	105
Tabla N° 31: Los trabajadores de la E.P.G. se muestran siempre amables con usted	

.....	106
Tabla N° 32: Los trabajadores de la E.P.G. tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que usted formula	107
Tabla N° 33: Los trabajadores de la E.P.G. nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	108
Tabla N° 34: Los horarios de trabajo de la E.P.G. están acordes a las necesidades de los clientes	109
Tabla N° 35: Los trabajadores de la E.P.G. le ofrecen una atención personalizada .	110
Tabla N° 36: Los trabajadores de la E.P.G. se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios	111
Tabla N° 37: Los trabajadores de la E.P.G. comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	112
Tabla N°38: Significado de la Escala de Likert para interpretar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.PG. De la U.N. P.R.G.	113
Tabla N° 39: Promedio de la percepción de las dimensiones evaluadas	113
Tabla N°40: Promedio General del servicio	114
Tabla N°41: Promedio general del servicio evaluado	114

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Sexo de los empleados de la Escuela de Postgrado de la UNPRG	76
Gráfico N° 2: Edad de los empleados de la Escuela de Postgrado de la UNPRG.....	77
Gráfico N° 3: Conoce la visión y misión de la E.P.G de la U.N.P.R.G.	78
Gráfico N° 4: Los trabajadores de la E.P.G. conocen los objetivos.....	79
Gráfico N° 5: Se aplican los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la E.P.G.	80
Gráfico N° 6: La E.P.G. cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos.....	81
Gráfico N° 7: La E.P.G. cuenta con una estructura orgánica actualizada y bien definida el principio de autoridad.....	82
Gráfico N° 8: La E.P.G. tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando	83
Gráfico N° 9: La E.P.G. tiene el TUPA actualizado para brindar un servicio efectivo y serio al usuario.....	84
Gráfico N° 10: Qué tipo de poder se ejerce en la E.P.G. Poder coercitivo, poder de recompense, poder legítimo, poder de experto y poder referente	85
Gráfico N° 11: Qué tipo de liderazgo se practica en la E.P.G. Liderazgo natural, Liderazgo participativo, liderazgo autocrático, liderazgo burocrático, liderazgo carismático, liderazgo transformacional.....	86
Gráfico N° 12: Qué tipo de estándares de control utiliza la E.P.G. estándar de cantidad, estándar de calidad, estándar de costo y estándar de tiempo	87
Gráfico N° 13: Se corrigen errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación.....	88
Gráfico N° 14: Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación	89
Gráfico N° 15: Sexo de los usuarios entrevistados en la E.P.G. de la UNPRG	90
Gráfico N° 16: Los equipos de informática y muebles de la E.P. G de la U.N.P.R.G. Tienen apariencia moderna	91
Gráfico N° 17: Las instalaciones físicas de la E.P.G. son visualmente atractivas	92
Gráfico N° 18: Los trabajadores administrativos que atienden en las oficinas de la E.P.G. tienen una apariencia pulcra.....	93
Gráfico N° 19: Los materiales que usa la E.P.G. (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.....	94
Gráfico N° 20: La E.P.G. cumple las promesas del servicio en el tiempo previsto	95
Gráfico N° 21: La E.P.G. soluciona sinceramente los problemas de los clientes.....	96
Gráfico N° 22: La E.P.G. brinda su servicio de atención al cliente de manera correcta desde la primera vez.....	97
Gráfico N° 23: La E.P.G. brinda sus servicios en el tiempo prometido	98
Gráfico N° 24: Los trabajadores de la E.P.G. no cometen errores en la prestación del servicio	99
Gráfico N° 25: Los trabajadores de la EP.G. Son comunicativos con los usuarios ...	100
Gráfico N° 26: Los trabajadores de la E.P.G. le ofrecen un servicio con rapidez y prontitud	101
Gráfico N° 27: Los trabajadores de la E.P.G. están siempre dispuestos a ayudarlo en la solución de sus problemas	102
Gráfico N° 28: Los trabajadores de la E.P.G. responden a sus requerimientos de servicio educativo	103
Gráfico N° 29: El comportamiento de los trabajadores de la E.P.G. le transmite confianza.....	104
Gráfico N° 30: Usted se siente seguro en las consultas realizadas a los trabajadores de la E.P.G.	105

Gráfico N° 31: Los trabajadores de la E.P.G. se muestran siempre amables con usted	106
Gráfico N° 32: Los trabajadores de la E.P.G. tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que usted formula	107
Gráfico N° 33: Los trabajadores de la E.P.G. nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas	108
Gráfico N° 34: Los horarios de trabajo de la E.P.G. están acordes a las necesidades de los clientes.....	109
Gráfico N° 35: Los trabajadores de la E.P.G. le ofrecen una atención personalizada	110
Gráfico N° 36: Los trabajadores de la E.P.G. se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios.....	111
Gráfico N° 37: Los trabajadores de la E.P.G. comprenden las necesidades específicas de sus usuarios	112
Gráfico N°38: Significado de la Escala de Likert para interpretar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G. De la U.N. P.R.G.	113
Gráfico N° 39: Promedio de la percepción de las dimensiones evaluadas	113
Gráfico N°40: Promedio General del servicio.....	114
Gráfico N°41: Promedio general del servicio evaluado	114

RESUMEN

La presente investigación fue orientada al campo del problema de la gestión administrativa brindada por los trabajadores y la calidad de servicio que perciben los estudiantes de la Escuela de postgrado; siendo el objetivo general determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes, verificándose la hipótesis que existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Estableciéndose que existe un promedio de 2, 84 siendo el 71% de satisfacción de los estudiantes, utilizándose el método inductivo, la técnica de la encuesta como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los estudiantes de la Escuela de Postgrado, de cuyos resultados se plantea la propuesta para la mejora de la atención en dicha organización material de estudio.

PALABRAS CLAVE:

Calidad de servicio, satisfacción del cliente, atención administrativa

SUMMARY

This research was oriented to the field of administrative management problem provided by the workers and the quality of service received by students graduate school; the overall objective being to determine the existence of the relationship between administrative management and the level of student satisfaction, verifying the hypothesis that there is a relationship between administrative management and the level of student satisfaction.

Establishing that there is an average of 2, 84 being 71% of student satisfaction, using the inductive technique survey as instrumento method was applied two questionnaires one for entry workers and another for students of the School of Postgrado, the results of the proposal for improving care in this studio material organization arises.

KEYWORDS:

Service quality, customer satisfaction, management attention

INTRODUCCIÓN

La pertinencia de la universidad en la sociedad, está en relación directa con las expectativas de los usuarios y de sociedad que esperan de la universidad y es por ello que las instituciones universitarias hay que estudiarla no solo por sus funciones, sus impactos, sino también por la calidad de sus recursos humanos y en particular por la de su personal administrativa docente.

El estudio fue dirigido a la gestión administrativa relacionada con el personal administrativo de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, con el fin de contribuir a la discusión y al análisis de la problemática administrativa, como paso indispensable para tomar acciones pertinentes en aras del mejoramiento de la calidad de atención de los servicios educativos que brinda la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

El problema: Fue orientado a establecer la relación entre la gestión administrativa (teniendo en cuenta los recursos humanos, materiales y financieros con que cuenta la Escuela de Postgrado), y el nivel de satisfacción o la percepción del servicio en el nivel educativo que recibe el estudiante.

El objeto de estudio, fue la gestión administrativa institucional y la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la UNPRG.

El campo de acción. La Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.

El Objetivo General. Fue determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015; los Objetivos Específicos fueron: Identificar las características de la Gestión Administrativa que viene aplicando la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015; Identificar las características que tiene el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015; así como Identificar los factores influyentes en la relación entre la Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015

La hipótesis, La verificación de la hipótesis estuvo orientada a la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015.

Para lograr el objetivo general y los objetivos específicos de la presente investigación planteada se desarrollaron tareas específicas, descritas en cinco capítulos:

En el primer capítulo se hace una recolección y un análisis de las tendencias del objeto de estudio, dónde se ubica, cómo surge el problema, sus características, la justificación, los objetivos generales y específicos.

En el segundo capítulo se detalla los antecedentes, las bases teóricas científicas de las variables gestión administrativa y nivel de satisfacción de los estudiantes la definición de los términos básicos considerados en la presente investigación.

En el tercer capítulo se describe la metodología utilizada como el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, de detalla la hipótesis la Operacionalización de los variables, los métodos, técnicas e instrumentos utilizado

En el cuarto capítulo se realiza un análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de tablas y gráficos, comparándolas con las teorías detalladas en el marco teórico.

En el quinto capítulo se proponer un plan de mejoras en cuanto a la gestión administrativa que conlleve a la mejora de la atención al estudiante, siendo el objetivo final disminuir la brecha de insatisfacción de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

En el sexto capítulo se detallan las conclusiones y recomendaciones producto del estudio y análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

Uno de los enfoques que ha emprendido el sector universitario para hacer frente a los inminentes cambios que le exige la sociedad, es la adopción de modelos de gestión de comprobado éxito en el sector empresarial. Modelos de sistemas de gestión de la calidad como ISO 9000, así como los requerimientos gubernamentales específicos del sector universitario, plantean la medición de la calidad del servicio como herramienta de soporte al control y a la toma de decisiones.

Con la Evaluación de la calidad del servicio se busca contribuir al desarrollo de un sistema de gestión de la calidad en una organización.

La calidad del servicio, en términos generales, es el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe.

La definición y caracterización asignadas a la gestión y aplicada ésta a la administración, se constituye en un conjunto de saberes, conocimientos y prácticas aplicables a la administración de la educación, lo que en sí permitirá cumplir con la planificación, la organización y el seguimiento de los procesos educativos de una institución educativa (cf. Palladino 1998:11).

La gestión administrativa permitirá que la educación se desarrolle en el marco participativo-democrático, pertinente, eficiente, eficaz, efectivo y relevante (cf.Sander:47) en las diferentes modalidades, niveles y servicios que implica el ámbito educativo.

Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2000) explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Recursos Humanos, Dirección y Control

Como diagnóstico preliminar se puede percibir que la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, tiene planes estratégicos actualizados, planes operativos y una serie de propuestas

para la gestión de los recursos financieros y materiales, los mismos que no son aplicados en su total dimensión.

También se ha observado que los estudiantes y usuario de la Escuela de Postgrado, muestra preocupación e insatisfacción en la prestación de los servicios administrativos que recibe, siendo notorio esta preocupación la falta de agilidad rapidez y eficacia en la atención a los diferentes trámites administrativos que realizan, mucha demora en el procesamiento de la información, poca fluidez en los canales de comunicación e información, lo que trae como consecuencia reclamos y quejas.

El desempeño laboral inadecuado del personal administrativo, se debe a la falta de planteamientos teóricos y estrategias sobre satisfacción al cliente, agregado a ello la falta de aprovechamiento de las experiencias exitosas sobre satisfacción al cliente, así como la de adecuación de los procedimientos administrativos aprobados.

La pérdida de los valores institucionales y la falta de educación ciudadana es el más importante de los valores que moldean la pobre calidad de servicios que prestan las empresas e instituciones peruanas. Siendo un problema complejo que involucra el hogar, las instituciones educativas, los medios de comunicación y las instituciones públicas. En

tal sentido la formación cívica es determinante. Ello supone actuar apegados a normas, tales como las referidas al buen hablante y oyente, las leyes, reglamentos, ordenanzas y preceptos que regulan la prestación de determinados servicios aunado a la ausencia total de control de las autoridades competentes, que a su vez realizan prácticas negociando con las mismas.

Los controles adecuados y el ejercicio de las Normas son los únicos mecanismos que pueden corregir la entropía del sistema. Como élite que concentra poder, el Estado y las autoridades que conducen las instituciones de toda clase son los llamados a guiar los procesos de transformación cultural y educativa sobre la base de sus posibilidades intelectuales, políticas y económicas y del ascendente positivo o negativo que tengan sobre la población, el ciudadano común aprende de los políticos y de muchos seudoadministrativos o gerentes a no hacer lo que corresponde y/o a especular para su propio lucro, y que la maximización de las ganancias justifica el sacrificio de la calidad y adecuado servicio.

La percepción denigrante o pérdida del estatus por una visión estereotipada de la actitud servicial de “coima”, que predomina en nuestro país, a lo que se agrega la elevación de consumo del peruano promedio de un mercado cuya oferta deficiente se sobrevalora por la

ausencia de competencia que presione hacia la calidad y alteran los esquemas de relaciones entre el proveedor y el cliente en el que el proveedor asume el servicio como un favor personal, desvirtuando la ética propia de dicha transacción.

Existen otros factores que se conjugan y que son sub productos de las antes mencionadas, como por ejemplo, cualquier estado de insatisfacción y estrés cotidiano que hace que las personas les cueste más trabajo relacionarse con empatía y amabilidad.

Estudios demuestran que en el campo de los servicios el cliente se ha convertido en un consumidor cada vez más exigente y más conocedor, sin embargo, la percepción de la calidad varía de uno a otro cliente y es percibida de una forma diferente ante la óptica del comprador que la del mismo proveedor según, (Horovitz, 2001)

Por su lado, (Muller, 1999), ¿Cómo entonces ser competitivo ante una sociedad que exige día a día una mejor calidad?; fijar expectativas altas, alimentar percepciones exigentes dentro de las organizaciones y ayudar a la gente a que las colme, es una de las tantas propuestas que se pueden dar ante esta incógnita.

Convertirse en un ejecutor sobresaliente de servicios debe ser la meta

de un camino de procesos de alta calidad, una alta calidad que entiende como análoga la alta calidad interna y la alta calidad externa; entendiendo por calidad interna a los niveles elevados de comunicación y participación de los trabajadores de la organización y por mayor calidad externa la superación de las expectativas de los clientes.

Es por ello que se hace necesaria la búsqueda de un instrumento que recoja información sobre la satisfacción del estudiante en relación al servicio de atención administrativa que reciben con el principal interés de conocer los aspectos positivos y negativos. De este modo se generan indicadores que al evaluarse, pueden contribuir a que la institución reciba una retroalimentación que le ayude a optimizar el servicio de atención administrativa que ofrece.

En ese sentido, el presente estudio pretende aproximarse al conocimiento de los niveles de satisfacción estudiantil con respecto al servicio de atención administrativa que recibe en la Escuela de Postgrado de la Universidad, a través de la construcción de un instrumento de medición que ayude a encontrar aquellas áreas de mayor y menor satisfacción, que genere de este modo, indicadores de mejora.

Para determinar el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con respecto a la calidad de servicio de atención administrativa de la Escuela

de Postgrado, se requiere que ellos realicen un ejercicio de evaluación subjetiva en el que intervienen, tanto las expectativas previas, como los juicios que realizan respecto al servicio recibido y la institución en su conjunto.

Los grados de satisfacción experimentados tienden a reflejar, al menos en parte, el nivel de eficiencia de los diversos aspectos que componen un servicio de calidad.

De acuerdo a lo descrito y con diversidad de problemas que actualmente afronta la Escuela de Postgrado, es muy difícil que se pueda mejorar la calidad de servicio administrativo que brinda a los estudiantes.

Para mejorar la calidad del servicio es necesario proponer alternativas de mejora de la gestión administrativa orientados a que los procesos sean más eficientes, eficaz y efectivos, con ello se estará mejorando la calidad del servicio.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015?

1.2.1. Problemas específicos

¿Qué características tiene la Gestión Administrativa aplicada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - 2015?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015?

¿Qué factores influyen en la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015?

1.3. Delimitación de la Investigación

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se aplicó como instrumento de recolección de datos el Cuestionario SERVQUAL el cual midió los niveles de calidad de servicio administrativo percibidos por los clientes educativos, el áreas donde se aplicó el cuestionario fue el área académica, puesto que es el área donde existe mayor afluencia de usuarios en forma diaria.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Como justificación teórica del presente estudio es que actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como indicador para evaluar las intervenciones de los servicios, propiciando información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, proceso y resultado, esto implica una experiencia racional o cognoscitiva derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, esta experiencia está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización administrativa. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

En el aspecto metodológico se evaluará el nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de atención prestada por el servicio de atención administrativa: la cual nos servirá de base para valorar y monitorear la calidad, disponibilidad y utilización de la atención administrativa en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de las futuras acciones.

En el aspecto social la presente investigación tiene un gran impacto social ya que le otorga al cliente prioridad máxima como clave para

mejorar la calidad de los servicios de administración.

Los prestadores de servicio pueden crear y ofrecer servicios que cumplan con los estándares administrativos y traten a los clientes internos y externos como desean ser tratados.

Es importante el presente trabajo investigativo por los aportes e información confiables a través del análisis de los resultados del mismo. En este ámbito, es de valor científico, técnico y humano, ya que estima que el papel que cumple el personal administrativo, es significativo en la atención fundamentada de la condición de persona y en los derechos que le asisten a los estudiantes que realizan diversos trámites y a sus familiares, observando los principios éticos de ayudarlos en la satisfacción de las necesidades emocionales, espirituales y afectivas entre otras.

También es relevante, porque permitirá el desarrollar las estrategias necesarias para brindar una atención que considere no solo los aspectos cognoscitivos, sino también, los psicológicos y sociales y al mismo tiempo que se promueva, el respeto, el tiempo, la tolerancia, la equidad, e igualdad.

Por otro lado, la importancia de la investigación radica en conocer la

calidad del servicio para así poder conseguir satisfacer las necesidades de los clientes, ya que los clientes son la base del éxito de una empresa sobre todo si lo que ofrece la empresa es un servicio, como es el caso de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, que ofrece el servicio de estudios en Postgrado y atención administrativa.

La satisfacción de las necesidades de los clientes externos o usuarios del servicio es el fundamento de toda gestión moderna.

En cualquier organización el propósito es simple: Si no existen los clientes que consumen el producto o servicio que produce la organización, esta no tiene razón de existir. El cliente externo es el principal factor de la existencia de una organización y es quien determina la calidad de un producto o servicio.

1.5. Limitaciones de la investigación

La investigación se limita a un cuestionario validado SERVQUAL adecuado a la institución a investigar.

La investigación precisa solo respuesta a las preguntas del cuestionario SERVQUAL satisfacción del cliente educativo en relación al servicio de

atención administrativa en la escuela de Postgrado y no discute otros temas.

El presupuesto se limita a los recursos financieros suministrados en su totalidad por las investigadoras.

El poco tiempo de los informantes (encuestados), para responder las preguntas en forma real, argumentando la falta de tiempo.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015.

1.6.2. Objetivos específicos

Identificar las características de la Gestión Administrativa que viene aplicando la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015.

Identificar los niveles de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015.

Identificar los factores influyentes en la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

A nivel internacional

Campos y Portillo (2010), en su investigación se formula el problema ¿crear un modelo de gestión administrativa ayudará a brindar una mayor atención al usuario de la Alcaldía Municipal de Moncagua del Departamento de San Miguel, trazándose como objetivo general crear un modelo administrativo que permitirá mejorar la atención al usuario en la Alcaldía Municipal de Moncagua del Departamento de San Miguel, para demostrar su investigación señala la hipótesis el modelo administrativo permitirá mejorar la atención al usuario en la Alcaldía Municipal de Moncagua del Departamento de San Miguel, para demostrar su investigación señala la hipótesis, tipo de investigación hipotético causal, tipo de estudio descriptivo causal.

Concluyendo que los usuarios de la Alcaldía de Moncagua si utilizan los servicios que dicha entidad presta, pero consideran que el trato que el recurso humano ofrece no es el adecuado ya que la Alcaldía no practica procesos administrativos adecuados para su eficiente dirección, mantenimiento y control lo que conlleva a que los empleados no efectúen adecuadamente su trabajo.

Esta carencia se debe fundamentalmente a que no hay calidad de servicio por parte de los empleados de la alcaldía municipal de Moncagua ya que solo se encuentra reflejada en los empleados pero no se pone en práctica al momento que un usuario solicita su servicio.

Es por eso que los usuarios de la municipalidad consideran que el recurso humano de la alcaldía de Moncagua debe ser capacitado constantemente para que esto les motive y puedan desempeñar mejor su trabajo siendo reconocido por parte de la municipalidad con una recompensa monetaria. Así mismo sean sancionados si llegan tarde a su trabajo con una sanción no monetaria, ya que los servicios que presta la municipalidad en las diferentes unidades no son bien evaluados por los usuarios e incluso por mismo personal.

René (2009), en su tesis doctoral plantea como problema *¿Cómo se puede optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa?*, trazándose como objetivo, determinar la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (FACEA) de la Universidad Nacional de Itapúa, siendo una investigación descriptiva, concluyendo caracterizar la actual gestión administrativa de la FACEA como una gestión que reúne como promedio, sólo una parte de los elementos que permitan alcanzar

los objetivos institucionales. Esta caracterización de la gestión mostró que la mayoría de los distintos aspectos desagregados en cada variable son susceptibles de ser optimizados en un corto y mediano plazo. En el conjunto de los mismos, se identificaron aquellos que con mayor urgencia –y teniendo en cuenta la interrelación entre las distintas variables-, debían ser objeto preferente de la atención vinculada con la toma de decisiones de calidad focalizadas en la gestión administrativa por parte de los directivos de la organización educativa. Se determinó que la toma de decisiones esenciales fueran las referidas a la optimización de las causas originales identificadas mediante el diagrama causa/efecto.

A nivel nacional

Quichca (2012), en su tesis establece el problema general ¿Existe relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú?, trazándose como objetivo principal analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú. Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI

Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 < 0.05$).

Tisnado (2013), en su tesis, establece el problema general ¿En qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá al desarrollo educativo; elevando el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el año 2013? y como objetivo general determinar en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción y como hipótesis es el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá positivamente a elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el año 2013.

Concluyendo que dentro de los procesos administrativos más comunes identificados en la UGEL N° 01 El Porvenir, se observa que existen algunas funciones asignadas a cada una de las áreas de la sede que no tienen autonomía, lo que imposibilita una rápida fluidez en el proceso

administrativo. La evaluación de la estructura de los procesos administrativos muestra una estructura rígida y burocrática, que genera ineficiencias y pérdida de tiempo, lo cual impide un desarrollo eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, disminuyendo así el grado de satisfacción del docente.

Existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de gestión, para así generar una satisfacción total hacia el docente. Hay un déficit de recursos materiales en la UGEL que impide que las áreas cumplan a cabalidad sus funciones. Ello se revela en los avances parciales de sus planes de trabajo y el incumplimiento de actividades programadas. Así mismo el número de personal de la UGEL no alcanza para atender la magnitud de las necesidades de las instituciones educativas, particularmente en lo que se refiere a la asesoría y la supervisión pedagógica. Un enfoque de gestión de calidad permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del docente, que contribuye directamente al desarrollo educativo. Finalmente se concluye que el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuye positivamente en elevar el grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el presente año.

2.2. Estado del Arte

En cuanto a los avances de la gestión administrativas, se tiene en cuenta a George Terry, quien 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.

En cuanto al nivel de satisfacción consideramos a (Kotler, 2006) manifiesta que la satisfacción “Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”

2.3. Bases Teóricas Científicas.

2.3.1. Gestión Administrativa

La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. En tanto que Gestión, es la segunda función de una organización después del proceso de planeación, la cual basada en este, dirige los recursos y ejecuta las acciones que llevan al logro de los objetivos predeterminados.

La Administración se inició al mismo tiempo que el hombre, surgió en la época primitiva. Se mostraron fenómenos administrativos en la forma de organizar, recolectar alimentos, la caza, construcción de pirámides.

La Administración a través de las diferentes épocas:

Administración en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto. Resulta evidente que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial. Trascendencia en Roma: aún perdura en roma su apego vocacional al derecho. La sociedad contemporánea ha heredado a ese derecho romano una extraordinaria cultura que ha influido notablemente en el contexto jurídico actual de nuestro pueblo. Se expresa sin lugar a equivoco que el lenguaje del derecho romano sea convertido en un idioma universal.

Administración en la Edad Antigua. La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades.

Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua

se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hammurabi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil. La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización.

Administración en la Edad Media. En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas.

Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una

descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente.

Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica. En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

Administración en la Edad Moderna. Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como comeralistas que alcanzó su mayor esplendor en el 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época, para algunos tratadistas los Comeralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

A medida del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

Administración en la Edad Contemporánea. En esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teorías,

principios y funciones administrativas.

En éste período se echan las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido superadas o modificadas de manera sustancial cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo. F. W Taylor, Henry Fayol, los esposos Gilbrenth y Helton Mayo.

Los Pioneros de la Gestión Administrativa.

Para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran: Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando: a) Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas. b) Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo y c) Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Adán Smith: enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

Henry Metcalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica.

Woodrow Wilson hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.

Frederick W. Taylor: se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajó entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos.

Importancia de la Gestión Administrativa.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas

sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

La Gestión Administrativa en el proceso Educativo

Considerando que la administración ha ido evolucionando a través de los avances tecnológicos y científicos, por lo tanto la gestión administrativa aplicada a la educación ha girado en torno a cambios y transformaciones que se han dado a lo largo de la historia en instituciones educativas, en los ministerios de educación y en otras instancias donde el administrador ha sido el encargado de dirigir, orientar y conducir la institución educativa, a través de un "conjunto de teorías, técnicas, principios y procedimientos aplicados al desarrollo del sistema educativo, a fin de lograr un óptimo rendimiento en beneficio de la comunidad que sirve" (Alvarado 1998:18)

La administración educativa abarca dos niveles, el nivel macro y el nivel micro; el primero comprende el sistema educativo nacional-departamental-local y el segundo tiene que ver con la administración en el ámbito institucional (cf. Alvarado op. cit.:19).

Bardisa (1997:18) señala dos niveles desde el punto de vista político: el interno o micropolítica educativa y el estructural; el primero estudia y analiza las escuelas como sistemas de actividad política, mientras que el segundo presenta a la escuela como un aparato del Estado, la misma que determina la producción y reproducción ideológica del sistema.

Así mismo, Mena (1999:33) menciona la necesidad de tener presentes cuatro niveles en los procesos educativos interdependientes y asimétricos para entender la educación en su real dimensión en contextos diversos como son los de los pueblos indígenas:

Políticas educativas.- Hace referencia a proyectos de los sectores sociales, debates internacionales, objetivos y categorías para definir la naturaleza social y el papel de la educación en el desarrollo de la sociedad indígena.

Sistema educacional.- Tiene que ver con la organización y estrategias del gobierno para ejecutar las doctrinas educativas oficiales.

Modelos académicos.- O de formación de la educación indígena. Diseños curriculares, propuestas metodológicas técnicas didácticas, constitución de la enseñanza y el aprendizaje conforme a las características sociolingüísticas y socioculturales del alumno indígena.

Prácticas escolares.- Acciones e ideologías educativas de maestros, padres y autoridades comunitarias que constituyen las diferentes realidades escolares.

Los dos primeros corresponden al sistema macro como señala

Alvarado (op. cit.) y Bardisa (op. cit.), este último como aparato del Estado; el cuarto al nivel micro o institucional y el tercer nivel que involucra a ambos niveles. A partir de esta clasificación dual (macro – micro) nuestro abordaje se referirá al nivel micro, es decir, lo que Ball (1994:11) llama la micro-política de la escuela: El papel de la dirección y del propio Director es fundamental: como elemento impulsor del cambio, como enlace con la administración educativa y como conductor y árbitro para que las relaciones y negociaciones que se producen entre los diversos intereses de los centros se realicen en ambientes poco conflictivos.

Luego de explicitar la administración educativa en el nivel macro y en el nivel micro, es pertinente caracterizar la administración sobre la base de las definiciones presentadas por muchos estudiosos en el intento de comprender la administración aplicada a la educación: [la administración es un] proceso social destinado a la creación, mantenimiento, estímulo, control y unificación de las energías humanas y materiales, organizados formal e informalmente, dentro de un sistema unificado, concebido para cumplir los objetivos establecidos (Knezevich, citado Alvarado op. cit.:19). [...] proceso de toma y ejecución de decisiones relacionadas a la adecuada combinación de los elementos humanos, materiales, económicos y técnico-pedagógicos o académicos requeridos para la efectiva organización y funcionamiento de un sistema

educativo (OEA, citado en *ibid.*). Como [...] crear las condiciones físicas, sociales, culturales y económicas que faciliten y ayuden en la tarea de investigar, enseñar y aprender que realizan investigaciones, maestros y alumnos (Pinilla, citado en: *ibid.*).

La administración es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es posible lograr (Arenas, citado en Correa de Molina 1997:11).

Un sistema social que por medio de procesos de planeación, organización, ejecución y control coordina los recursos humanos, financieros y materiales de una entidad, en función de sus objetivos y fines siendo dinamizado por un sistema de comunicaciones y teniendo directrices condicionadas por los demás sistemas sociales (Correa de Molina *op.cit.*:12).

Se puede establecer que las definiciones anteriores dan una serie de categorías aplicables a la gestión administrativa. Entre estas categorías tenemos teorías, técnicas, principios, procedimientos y prácticas, que vienen a constituirse en categorías aplicables a cualquier institución, incluyendo la educación.

Es necesario tener en cuenta que la gestión administrativa es la administración en sí; es decir, el ejercicio administrativo que permite plantear estrategias y tomar decisiones que mejoren los procesos educativos y la calidad de la educación. Alcanzar la calidad educativa a través de la participación, muchas veces se convierte en sueño o utopía y pocas veces en realidad. Esto depende, en gran medida, de los niveles de participación activa, el trabajo en equipo y la interacción interna y externa del contexto donde se ejecuta la educación.

La educación, al estar inmersa en los procesos y ritmos que la sociedad ha vivido y sigue viviendo, ha ido redefiniendo algunos conceptos teóricos. Dentro de estos están la gestión educativa, la administración educativa, la gestión administrativa, la formación humana sostenible, la gerencia social, las falacias de la descentralización administrativa y la gestión democrática (cf. Sander op. cit.:123-139)

En estos procesos y transformaciones educativas, surge la concepción de gestión, que se remonta a la década de los 70 cuando se agota el periodo de reconstrucción económica de la posguerra y se observa una disminución del ritmo del crecimiento económico en todo el mundo y la consecuente reducción del gasto público social, con consecuencias catastróficas para los países pobres que, a finales de la llamada "década perdida" de los años 80, comienzan a ejecutar los planes económicos

para enfrentar la crisis de la deuda externa y de la inflación interna. A partir de este período se observa una creciente utilización de prácticas neotaylorianistas en la administración del Estado y la gestión de las instituciones sociales en general.

En este contexto, la administración educativa es entendida como "una organización moderna, dinámica, democrática y estratégica que viabilice la consecución de la misión institucional contribuyendo así al logro de la misión regional y nacional" (Correa de Molina 1997:12) y que tiene en cuenta: la planificación, en la que se construyen los escenarios probables y deseables y se seleccionan las mejores estrategias para el logro de los objetivos planteados; la organización, referida a la "combinación óptima de un conjunto de actividades estratégicas, operativas y administrativas en correlación con las potencialidades de los actores de la comunidad educativa"; la ejecución, fase de la realización de los planes, teniendo en cuenta la estructura organizativa dispuesta para tal fin; y, el control, fase donde se evalúa y se mide los resultados obtenidos en el proceso (Correa de Molina op. cit.:12-15). A éstas tareas, vemos pertinente añadir otros elementos como la coordinación, que apunta a la horizontalidad de la función educativa de todos los sectores y entidades educativas; la innovación, que permite introducir nuevos métodos y procedimientos pedagógicos o administrativos; la participación, como interacción de autoridades,

docentes, padres de familia, alumnos, y la sociedad en su conjunto y la interdisciplinariedad, entendida ésta como el esfuerzo, el apoyo y compromiso de diversos especialistas (cf. Alvarado op. cit.:21).

Vistos los procesos administrativos de la educación desde esta óptica, queda aún por desmenuzar la administración aplicable a la compleja situación de la educación, considerada ésta como un sistema en el cual participan actores y situaciones diversas que caminan a la par del desarrollo social, económico, político, cultural e ideológico, en un contexto local, que en sí viene a constituir la educación.

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.

Partiendo del concepto del autor 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.

Las nuevas tendencias en el campo de la administración educativa señalan al director como el líder de la institución educativa. Una de las

dimensiones cruciales en el ejercicio de sus funciones es la de ejercer liderazgo administrativo hacia el logro de la visión de la institución. El director de la organización, como líder administrativo debe tener el conocimiento, las destrezas y atributos para entender y mejorar la organización, implantar planes operacionales, manejar los recursos disponibles y aplicar procesos y procedimientos administrativos descentralizados.

Tienen a su cargo la fase operacional de la organización con el propósito de lograr la visión, la misión, las metas y los objetivos institucionales.

La Educación formal, que en teoría debería presentar una mayor sistematización, se ve enfrentada a distintos distractores tanto a nivel sistema como en el contexto en que se desarrolla, es así como la sociedad presenta potentes alteraciones que afectan a estudiantes como a profesores, de esta manera la educación se aleja de su objetivo que es el educar o transformar a un ser humano. De allí que la administración educacional como ciencia educativa, introduce elementos de orden y racionalidad a la educación formal haciéndola más potente y efectiva (TERRY, George).

Según esta teoría nos dice Terry, la educación debe mantener un orden lógico ya que está destinada a transformar la vida del ser humano

como tal, es por ello que el rol del gestor educativo debe tener una base que lo lleve al éxito de la institución, considerando lo indicado por el autor los aspectos relevantes de la gestión administrativa son: Planeación, Organización, Ejecución y Control.

A continuación definiremos cada uno de ellos:

Planeación: Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización: Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección: Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control: Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de

los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Siguiendo la lógica del autor y otros autores que han llegado a definir hasta 10 etapas dentro del proceso de administración, es así como Ted Orway, nos habla de 10 etapas o pasos, George Terry, define 4 etapas: a) Planeamiento b) Organización c) Control y d) Metas. Cada una de ellas con una especificación de funciones.

Patricio Ortuzar e Ivonne Osorio, hablan de solo de 3 grandes momentos que siempre están presentes, Planificación, Dirección y Control de la Organización Educativa.

Pero, sin duda estos conceptos y herramientas, son siempre cambiantes debido a la alta movilidad y dinamismo de las organizaciones y de la sociedad, por lo que debemos buscar y definir las etapas de acuerdo al momento y a la coyuntura social, política, económica, que viva la comunidad en un momento determinado.

Por ello resulta difícil esbozar una conceptualización sobre lo que es La Administración Educativa, encontraremos tantas definiciones como teóricos se han preocupado del tema, no obstante esto, pensamos que más que la definición, el hecho que mejor describe lo que es la

administración educacional, son los pasos o etapas que la conforman. Pero un intento de definición de la Administración Educacional es que esta busca resolver en una organización educacional, sea de cualquier nivel educacional, la asignación y coordinación de los distintos recursos con los que ella cuenta, sean estos materiales, financieros, tecnológicos, académicos (Por recursos académicos se entienden principalmente los profesionales de la Educación, sus ideas, experiencia y capacidades puestas al servicio de la Educación), con el fin de lograr los objetivos y metas trazados por la institución.

Dentro de un proceso de ejecución de la Administración Educacional. Siempre encontramos determinados períodos, momentos o funciones administrativas, que dan vida y eficacia al proceso de administrar. Estas herramientas son a grandes rasgos las siguientes: Planificación, Organización, Dirección, Control y Evaluación, cada una de estas herramientas trae consigo una serie de momentos dentro de ellas que también deben ser definidos y conceptualizados.

Por lo tanto la administración educacional, es aquella parte del proceso de enseñanza aprendizaje, que introduce elementos de organización y orden al sistema educacional, con el fin de hacerlo más preciso y efectivo para así conseguir los objetivos o metas propuestas. Pueden ser estos los macro objetivos institucionales, Ej. Objetivos de los ministerios de

Educación en Latinoamérica, los organizacionales, que pueden ser los del establecimiento educacional, y complementarlos con logros de objetivos de desarrollo a nivel personal y profesional del experto que participa en el proceso de Enseñanza -Aprendizaje. Con la aplicación de la teoría de sistemas (se entiende como teoría de sistemas el conjunto ordenado e interrelacionados de elementos, entre los cuales hay coherencia y unidad de propósito o fin. La teoría de sistemas es aplicable a cualquier plan que busque ser científico) a la educación, vendrá el gran salto cuántico dentro de la administración educacional. Pero, la Administración Educacional por su connotación formativa, social, cultural e incluso políticas, necesita que el administrador maneje algunas condiciones o aptitudes básicas, siendo estas las siguientes:

a) Una visión global del mundo en movimiento y de los macro procesos que actúan en él b) Una visión de los valores de la persona humana en su dimensión individual y social c) Un amplio enfoque pandisciplinario y sistemático de las operaciones administrativas d) Conocimientos y habilidades específicas para el uso de la moderna tecnología aplicada a la administración (Ponencia Primer Congreso Interamericano de Administración Educacional, Brasilia, 1979, Carlos Pallán Figueroa).

De tal forma que la administración educacional, en cuanto herramienta específica para el mejoramiento de los aprendizajes, se conlleva

plenamente con los requerimientos y metas que espera alcanzar en la educacional y de manera general los nuevos procesos educativos latinoamericanos.

La Planificación.

La Administración Educacional, en cuanto disciplina específica del ordenamiento y coordinación racional del proceso de Enseñanza - Aprendizaje, introdujo la teoría general de sistemas, para el mejor manejo y obtención de los objetivos planteados en el ámbito educacional.

La teoría de sistemas la podemos conceptualizar como el conjunto ordenado e interrelacionados de elementos, entre los cuales hay coherencia y unidad de propósito o fin. La teoría de sistemas es aplicable a cualquier plan o proyecto que busque ser científico.

De acuerdo a lo anterior podemos aseverar que la Administración Educacional, debe necesariamente cumplir una serie de pasos para la obtención de sus aspiraciones, entre los que destaca como inicio o punto de partida del procedimiento, la Planificación. Por ello la planificación podemos entender el primer paso del proceso administrativo, cuyo objetivo es definir los objetivos o logros a cumplir, ya sean estos objetivos generales o específicos, macro institucionales o solo de la institución,

precisar que tiempo nos tomará lograr estas metas, que tipo de recursos pondremos a disposición de los objetivos que nos guían. Podríamos decir que es la coordinación ex – antes, entre las diversas unidades participantes en el proceso Enseñanza - Aprendizaje con el objeto de alcanzar los objetivos predeterminados.

Russell Ackoff, con relación a la planificación, ha planteado lo siguiente: “La planeación es proyectar el futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlo. Es un instrumento que usa el hombre sabio.

La planificación Educacional, al estar inserta dentro del macro proceso social, debe abordar a lo menos dos problemas centrales de la comunidad: Problema Político: Se refiere a las necesidades y la selección jerarquizada de los objetivos básicos de la comunidad, con relación a mejorar la participación en las decisiones políticas que los incumben y que les permitirán mejorar sus condiciones de vida.

Problema Económico: Se relaciona con la adecuación de recursos escasos y de uso alternativo ante fines múltiples y jerarquizables. De esta forma la planificación se convierte en una herramienta que sirve de hoja de ruta al sistema educativo, a la vez que se inserta plenamente de manera informada en las necesidades de la comunidad, permitiendo que la Educación se convierta en un poderoso instrumento de movilidad social.

Podríamos decir que la planificación es una absoluta necesidad dentro de una organización de carácter formal, ya que la Planificación permite lo siguiente: 1. Reducir la incertidumbre frente a los cambios y la angustia frente al futuro, 2. Concentrar la atención y la acción en el logro de los objetivos propuestos, 3. Propiciar una operación económica, el hecho de concentrar la atención en los objetivos provoca reducir los costos, es decir buscar el mayor beneficio con el menor costo y 4. Facilitar el control, permite el saber lo que se quiere hacer, permite encontrar la máxima eficiencia organizacional.”

La Organización

La organización la ubicamos como el segundo pasó dentro del procedimiento administrativo, que se realiza en el proceso de Enseñanza – Aprendizaje. La Organización puede ser abordada desde dos ópticas, como orgánica y como la acción de organizar, la que denominaremos función organización.

La orgánica puede ser conceptualizada como una estructura constituida por roles y organigramas, donde existe una coordinación específica y existe independientemente de las personas que la integran.

Desde la perspectiva de la función esta puede ser definida como la acción o el acto de preparar las mejores y más pertinentes condiciones.

O la generación del apropiado clima laboral, con el objetivo de cumplir las metas propuestas y de mejorar cualitativamente la producción educativa.

Un concepto sobre el tema, nos lo da George Terry, cuando nos dice que: La palabra organización se deriva de organismo, que tiene como significado crear una estructura con partes integradas de tal forma que la relación de una y otra está gobernada por su relación con el todo.

El trabajo de organización dentro del proceso de Enseñanza – Aprendizaje, busca entre otros objetivos lograr la SINERGIA EDUCATIVA, la cual la podemos definir como el logro de la mayor potencia y efectividad fruto del trabajo mancomunado entre las distintas partes que conforman la organización, se podría resumir la Sinergia diciendo que el trabajo en equipo es siempre más provechoso que el de la mejor de las individualidades.

También podemos usar el concepto de acción conjunta de diversas operaciones destinadas a obtener un efecto único, con prudencia y racionalidad del uso de los recursos académicos y materiales. No obstante lo anterior debemos dejar establecido que la buena organización, requiere previamente un buen trabajo de planificación.

Desde el punto de vista de la teoría de la Administración, La organización para que pueda obtener sus logros debe estar basada en algunos principios que la dan coherencia a la organización, de esta forma la organización toma su característica de predictiva, según nos dice Bernardo Rojo.

Principios de la Organización: 1. Propósito: Los Logros u objetivos a conseguir, 2. Causa: Área de mando, 3. Estructura: Autoridades, actividades departamentalizadas, y 4. Proceso: Efectividad, certidumbre y seriedad

La Dirección

La función Dirección es la tercera etapa del trabajo administrativo dentro del proceso de Enseñanza – Aprendizaje, la función dirección se inserta dentro de la etapa ejecutiva, es decir la etapa donde se realiza el acto educativo propiamente tal. Una aproximación Al concepto de Dirección nos dice que: “La dirección constituye el aspecto interpersonal de la administración por medio de la cual los subordinados pueden comprender y contribuir con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la organización”.

La función o etapa Dirección, al igual que las otras etapas tienen una

naturaleza iterativa, es decir se repite en los distintos niveles donde ella se debe exteriorizar.

La dirección en cuanto a su ejecución adquiere su mayor poder expansivo, desarrollo y eficacia cuando conjugan en sí tres elementos esenciales: a) el poder b) el liderazgo y c) el mando.

La parrilla directiva de Blake y Mouton.

Para la consecución de objetivos de una empresa, el líder debe tener mucho interés por la consecución de los mismos, así como por las personas que lo componen (equipo de trabajo). El mando se puede inclinar más hacia un lado o hacia el otro, sin embargo el líder eficiente deberá preocuparse por los dos. Esta teoría creada por Blake y Mouton, es la precursora del Liderazgo Situacional y convive también con la teoría X/Y de McGregor.

Consiste en cinco estilos de mando dependiendo de la combinación de valores de una escala: 1.9, 1.1, 9.1, 5.5 y 9.9

Ilustración N° 01: La parrilla directiva de Blake Y Mouton



La Evaluación en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.

La evaluación dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje, puede ser vista como la finalización de un determinado proceso de instrucción y de educación, pero, también ella pueda ser vista como el re-inicio del proceso, claro que ahora con mayor información con respecto hasta donde hemos avanzado en el logro de los objetivos iniciales planteados. Esto nos lleva a deducir que la Evaluación, cumple un rol central para corregir los errores, agregar nuevas estrategias, anexar nuevas

metodologías y conocimientos que hagan que la educación sea más precisa y eficaz en la obtención de las metas propuestas. De allí que la Evaluación sea un paso fundamental para una educación de calidad.

¿Cuál es la forma más precisa y pertinente de definir un proceso tan complejo como la Evaluación? De manera muy simplificada diremos que para el caso educativo esta puede ser definida como la valoración de los conocimientos, actitudes, aptitudes y del rendimiento y beneficio de la estrategia educacional hacia un educando y a los educandos en general.

La Dra. Verónica Viñas, definió la Evaluación como un proceso para determinar sistemáticamente y objetivamente la pertinencia, eficacia, eficiencia e impacto de las actividades realizadas. Por su parte la Profesora María Moscopulos ha dicho al respecto lo siguiente: La Evaluación es un proceso continuo, integral sistemático destinado a determinar hasta donde son logrados los objetivos y que entrega información útil para la toma de decisiones y/o retroalimentación del sistema. Algunas ideas más polémicas como las del educador Tito Larrondo, nos habla de que la evaluación será casi siempre un proceso subjetivo. De allí que es posible extrapolar que el proceso evaluativo en educación, puede ser visto en dos momentos una evaluación que necesariamente debe ser objetiva, calificativa y estadística, pero también hay un momento de evaluación valorativa, que está en las raíces etimológicas del concepto, y tiene que ver con aspectos más bien del

plano axiológico, como así también de desarrollo cultural, conductual y social.

La evaluación debe plantearse como finalidad mejorar las actividades que se hallan en marcha y de paso ayudar a la reprogramación y a la toma de decisiones futuras.

Podríamos simplificar diciendo que la evaluación es siempre una información para la corrección y perfeccionamiento de lo realizado. Por lo que jamás la evaluación debe ser confundida con la calificación, que si bien es parte integrante de la evaluación, no es la evaluación entendida como proceso de crecimiento. Por lo que tampoco es lícito y pertinente usarla, como muchas veces se ha usado y se sigue haciendo, como herramienta coercitiva ya que esto desnaturaliza el proceso Enseñanza - Aprendizaje, en cualquiera de sus etapas.

Al ser la evaluación un proceso del todo complejo, es absolutamente necesario poder contar con una determinada metodología al llegar al momento evaluativo, de allí que se hable de controles, pruebas, exámenes, participación, autoevaluación, Cuestionarios de opiniones, análisis de actividades cumplidas, etc. En este caso lo único que no es pertinente y científico es la evaluación sin instrumento y sin objetivos detallados a acotar.

¿De qué se ocupa específicamente la evaluación ?, podríamos decir que entre sus tareas centrales deberían estar las siguientes: a) quien o que grupo debe ser evaluado b) en qué proporción debe realizarse la evaluación, una parte de los objetivos, el núcleo de las metas o su totalidad c) De qué manera debe ser realizada la evaluación, la metodología y los instrumentos d) finalmente y siendo tal vez lo más importante para el educador , el educando y el proceso, ¿el por qué debo evaluar? (Verónica Viñas). La evaluación en último caso permite y debe cumplir el papel de ser quien apoye el proceso calidad y excelencia educativa, ya que permite realizar las correcciones, las retroalimentaciones y fundamentalmente cumple el rol de ser quien indique cuando es necesario elevar los indicadores y objetivos,

2.3.2. Nivel de Satisfacción

La satisfacción del cliente se define como “Expectativas iniciales con respecto a experiencias previas de un servicio, confirmadas con el servicio actual”, según (Paganini, JM, 1992).

Sin lugar a dudas, se reconoce la evidencia que los clientes son la razón de ser y existir de una empresa, por tanto, conseguir su plena satisfacción se convertirá en la piedra clave de una gestión de calidad; lo cual se logra como resultado que el sistema desea alcanzar y busca

que dependa tanto del servicio prestado, de los valores y expectativas del propio usuario, así como de la calidad percibida entre los costos y los beneficios que los clientes creen que les está ofreciendo el prestador.

Se coincide con Paganini, 1993, en considerar a la satisfacción del cliente como el grado de complacencia que manifiesta respecto de una acción, proceso o servicio que cumple ciertos requisitos o exigencias, lo cual se basa en el concepto de calidad percibida, que considera al usuario.

La satisfacción del cliente es la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto, tras su consumo. Se hace referencia a un proceso multidimensional y dinámico, donde la satisfacción es el juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.

“La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio” (Giovanni Di Domenico, citado por Carina Rey

Martín en su trabajo de investigación “La Satisfacción del Usuario: Un concepto en alza”).

Satisfacción significa trazarse metas y objetivos en función exclusiva de las necesidades del cliente, a quien se considera como la razón de ser y existir de una institución, el centro de la misma, por lo que su atención debe estar dirigida hacia el logro de su satisfacción con el servicio que recibe.

Para, (Kotler, 2006) manifiesta que la satisfacción “Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”

(Gento, 1996) citado por Velasco, Considera que la satisfacción del cliente se basa en la atención a sus propias necesidades educativas, en sus diversas manifestaciones y al logro de las expectativas que se les plantea en este terreno.

En conclusión se puede concebir la satisfacción como el resultado que el sistema desea alcanzar y busca que dependa tanto del servicio prestado como de los valores y expectativas del propio usuario en respuesta a factores como tiempo, dinero y esfuerzo o sacrificio del propio sujeto.

Servicio al cliente.

En apuntes pertenecientes al Instituto de Desarrollo Gerencial de la Universidad Nacional de Ancash “Santiago Antúnes de Mayolo”, el servicio al cliente es considerado como un conjunto de actividades que vinculan una organización a sus clientes. Tales servicios son actividades llevados a cabo por una empresa con el objeto de optimizar la satisfacción con un conjunto de prestaciones que son el producto o servicio básico esperado por el cliente.

Para satisfacer al cliente, al elevar un producto o cumplir un oficio, se debe lograr que sea económico, bien útil, entregado oportunamente, con excelente atención, en la cantidad y estilo acordado y que cumpla, en todo momento, la expectativa del mismo en su condición de consumidor.

La siguiente cita textual referida al servicio al cliente, corrobora las apreciaciones precedentes: “Es el conjunto de cosas tangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos y entregamos para satisfacer las necesidades de un cliente y que está en nuestra área de especialidad, es decir, todo lo que sale del departamento y que el alumno (cliente) recibe como servicio es una actividad y actitud”, sostiene Reyna Víctor (2005).

Servir es proporcionar asistencia a los clientes, que redunde en un mayor grado de satisfacción con su programa, mediante un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure del uso correcto del mismo”.

El servicio es inherente a todos los procesos de intercambio, que es el elemento central de la transferencia concretado en dos formas: el servicio en sí mismo y el servicio añadido a un producto; de tal manera que el conjunto de actitudes interrelacionadas cumplen con el propósito de complacer al cliente, demostrando una excelente atención, con el propósito primordial de mantener la fidelidad del usuario.

Satisfacción del cliente interno y externo

(Pérez Campdesuñer, Reyner, 2012) Sostiene que “El objetivo de cualquier organización con fines lucrativos es la obtención de ganancias también lo es el hecho de que la vía para lograr la misma y mantenerla en el futuro, es mediante la satisfacción de los clientes externos.

Sin embargo no goza de igual aceptación la idea de que todo trabajador dentro de una entidad es un cliente a satisfacer y que ambos tipos de cliente (externo e interno) se encuentran unidos de forma

indisoluble. Porque se encuentran vinculados en alcanzar la satisfacción en el campo de la producción o los servicios”.

La satisfacción de necesidades de las personas que participan en el proceso productivo son de gran importancia en el modelo de gestión de calidad, porque en extensa medida determina el clima de la organización y los resultados de la empresa.

En el campo educativo, satisfacer al cliente interno implica ejecutar acciones mínimas que garanticen su repercusión en la calidad del servicio, tales como: Acceso a programas de desarrollo personal, profesional y actualización para docentes y personal administrativo; Evaluación del impacto de estos programas en relación con las necesidades de los alumnos y el proceso de aprendizaje; asistencia a cursos de actualización en el ámbito tecnológico, tecnología informática y tecnología de instrucción; evaluación de contenidos de los programas en relación con necesidades de corto y largo plazo de los profesores en términos de certificación, licenciatura, requisitos de avance profesional; incentivos para la participación de profesores y administradores en el diseño, selección de material, metodología de instrucción y evaluación de los programas de desarrollo personal y profesional; Uso de métodos efectivos de evaluación de necesidades y programas; Uso de instrumentos de evaluación que muestren consideración para facilitar comparación de resultados y observar

cambio y progreso; Aceptación de los programas de entrenamiento pueden tener origen dentro o fuera de la organización; la inclusión programas de computación, educación a distancia, Internet, y otras formas de instrucción disponible a través de nuevas tecnologías; desarrollo de estrategias para atraer a profesores de alta capacidad y ofrecer condiciones favorables para que permanezcan en la institución.

La satisfacción de las necesidades de los clientes externos o usuarios del servicio es el fundamento de toda gestión moderna. En cualquier organización el propósito es simple: Si no existen los clientes que consumen el producto o servicio que produce la organización, esta no tiene razón de existir. El cliente externo es el principal factor de la existencia de una organización y es quien determina la calidad de un producto o servicio.

Indicadores de la satisfacción al cliente educativo

En apuntes pertenecientes a la Universidad Privada Cesar Vallejo (2014) en el Módulo evaluación Curricular, manifiesta que los medios para satisfacer al cliente educativo son los siguientes: a. Costo anual por alumno. b. Actividades extraescolares anuales por grupo de alumnos. c. Niveles de mantenimiento y limpieza de las instalaciones. d. Porcentaje de licenciados sobre el total de profesores, e. Utilización de la biblioteca por los alumnos (medida en consultas realizadas o libros prestados), f.

Porcentaje de alumnos que usan los servicios del Departamento de Orientación, g. Porcentaje de reuniones de los órganos colegiados que se celebran en relación con el Plan Anual, h. tasas anuales de utilización de equipos audiovisuales o informáticos, i. Ratio alumnos/profesor, j. Comunicaciones familia-profesores a lo largo del curso escolar.

La cultura satisfaciente juega con la dificultad de encajar la acción del programador con las demandas precisas de las personas y, como los estudios muestran, lo importante no es la aportación que reciben del programa sino la atención que se les ofrece u otros efectos colaterales no previstos.

Una de las formas efectivas para satisfacer al cliente educativo es crear un esquema de colaboración entre el centro educativo y sus clientes – padres y alumnos basados en dinámicos flujos de información, activados mediante mecanismos de rendición de cuentas y de demandas de los padres para la mejora del servicio que puedan ser satisfechas con relativa rapidez. Hacer que los propios usuarios se conviertan en los mejores difusores de las virtudes del centro de formación. Ello obliga a dicho centro a generar mensajes tipo que pueden servir de apoyo a quienes lo difunden y Defenderse contra la competencia. La mejor forma es ganándose la fidelidad de los padres y haciendo el buen uso de los medios. La fidelidad se gana ofreciendo lo

que se promete, actualizando y mejorando permanentemente el servicio, buscando profesores que poco a poco vayan ganándose el aprecio de los padres por la calidad de servicio.

Factores que influyen en el comportamiento del cliente

Entre los factores más importantes que influyen en la decisión del consumidor están los siguientes:

La motivación. Es la predisposición que dirige el comportamiento del cliente al logro de ciertos objetivos deseados: El interés por obtener un servicio de características más o menos determinadas, como por ejemplo la opción por un colegio religioso o laico; coeducacional o para varones o mujeres; con énfasis en la formación integral o la preparación para el ingreso a la universidad.

La percepción. Es la variable más influyente en la decisión del consumidor. Este construye su percepción seleccionando, organizando e integrando estímulos sensoriales en una imagen significativa y coherente, sobre el tipo de educación que necesita.

El perfil del consumidor. En un consumidor se puede identificar características objetivas. Las primeras tienen que ver con factores demográficos y socioeconómicos (edades, ingresos familiares, clase social, creencias, etc.) Entre las características subjetivas están la

personalidad y los estilos de vida.

Mejora institucional

Para, (Fernández Díaz, María José)Dpto. de Métodos de Investigación y diagnóstico en educación facultad de educación la mejora institucional define como un “conjunto de relaciones de coherencia entre los componentes de un modelo sistémico (contexto, input, proceso, producto y objetivos del sistema), a fin de lograr centros eficaces y de calidad a través de un sistema que permita controlar, valorar y tomar decisiones en un proceso continuo y sistemático que facilite un desarrollo progresivo en el logro de los objetivos y de este modo avanzar y construir a una educación de calidad, como meta final.”.

Así mismo, La universidad Nacional de Ancash Santiago Antúnez de Mayolo (2002) sostiene que es “la creación organizada de un cambio ventajoso” que supone el paso de un nivel inferior de calidad a uno superior.

La mejora institucional implica el compromiso continuo de todas las organizaciones, entre ellas las que prestan servicios educativos, de realizar acciones efectivas permanentes de cambio orientado a la búsqueda de la satisfacción de su cliente final, la sociedad.

Es parte de la gestión encargada de ajustar las actividades y procesos que desarrolla la propia organización para proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de servicios.

Toda acción de mejora institucional deberá ser un proceso estructurado que relaciona el compromiso continuo de todos los elementos constitutivos de la organización, orientados a conducir los servicios hacia la perfección, hacia el logro de objetivos, de tal manera que el proceso sea continuo para conseguir que las características de los mismos sea verdaderos productos de una buena gestión.

El Modelo SERVQUAL.

Encabezada por Parasuraman (1985, 1988) creadores del modelo SERVQUAL. El modelo fue desarrollado como resultado de una investigación hecha en diferentes tipos de servicios. El modelo define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad.

Para realizar la medición de la calidad de servicio, los autores diseñaron un modelo de calidad de servicio al que denominaron SERVQUAL.

Mediante su investigación, determinaron una primera lista de diez aspectos que consideraban fundamentales en la prestación del servicio

Elementos tangibles. “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad. “habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma precisa y cuidadosa al usuario.”

Calidad de respuesta. “disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.”

Profesionalidad. “posesión de destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio.”

Cortesía. “atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.”

Credibilidad. “veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.”

Seguridad. “inexistencia de peligros, riesgos o dudas.”

Accesibilidad. “accesible y fácil de contactar”.

Comunicación. “mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.”

Comprensión del cliente. “hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.”

Para los autores la calidad de servicio se considera a partir de las diferencias entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio una vez que se ha consumido. Las expectativas previas están condicionadas por la comunicación boca oreja, las necesidades personales, las experiencias previas y la comunicación interna.

Posteriormente su agrupación se definió en una lista final de 5 atributos de calidad de servicio: 1) Elementos tangibles 2) fiabilidad 3) capacidad de respuesta 4) seguridad: que incluye profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad 5) empatía: que incluye accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

Con el objeto de realizar la medición, el modelo SERVQUAL propone un cuestionario que recoge las expectativas previas al consumo y la percepción post consumo.

Mediante una escala de Likert de 1 a 7 los clientes determinan su grado de ajuste con una serie de cuestiones que miden los cinco elementos fundamentales de la calidad del servicio.

Elementos del cuestionario SERVQUAL

ATRIBUTOS CALIDAD DE SERVICIO	ÍTEM ASPECTO VALORADO
Elementos Tangibles	1. Equipos de apariencia moderna
	2. Instalaciones físicas visualmente atractivas
	3. Empleados con apariencia pulcra
	4. Elementos materiales visualmente atractivos
Fiabilidad	5. Cumplimiento de promesas en el tiempo previsto
	6. Soluciones sinceras de los problemas de los clientes
	7. Realización del servicio bien y a la primera
	8. Realización del servicio en el tiempo prometido
	9. No se cometen errores
Capacidad de Respuesta	10. Empleados comunicativos
	11. Empleados que ofrecen un servicio con prontitud
	12. Empleados dispuestos a ayudar a los clientes
	13. Empleados que responden
Seguridad	14. Empleados que transmiten confianza
	15. Clientes seguros con su proveedor
	16. Empleados amables con los clientes
	17. Empleados bien formados
Empatía	18. Atención individualizada al cliente
	19. Horarios de trabajo acordes a los clientes
	20. Empleados que ofrecen atención personalizada
	21. Preocupación por los intereses de los clientes
	22. Comprensión de las necesidades de los clientes

Fuente: Zeithamlet al. (1993)

Una vez evaluados los 22 ítems en referencia a expectativas y servicio percibido, el nivel de calidad de servicio se operativiza mediante fórmulas y la interpretación de los resultados será:

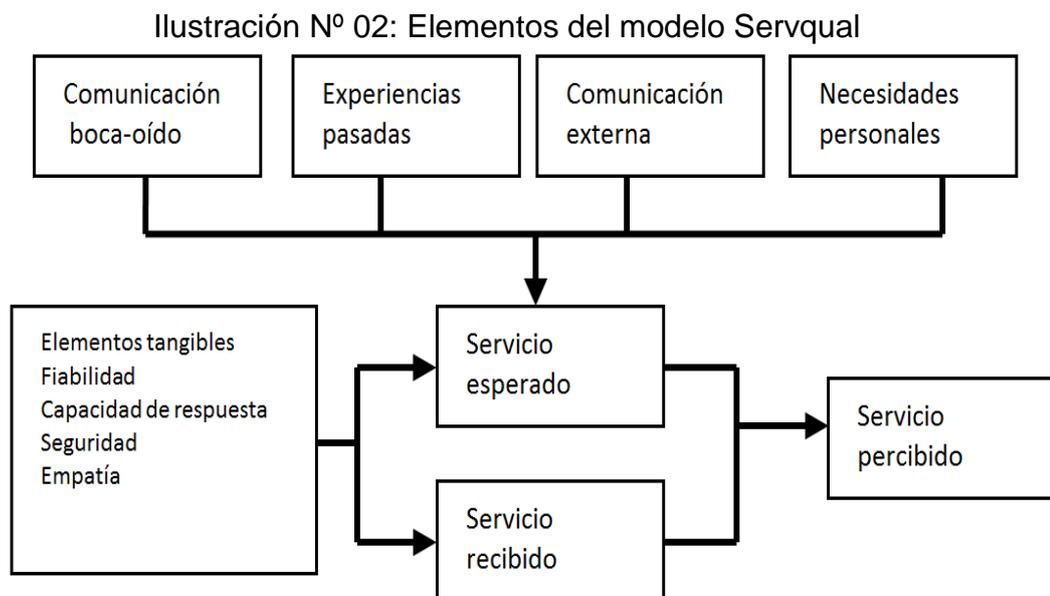
Que la diferencia sea positiva ($P > E$) y por tanto donde la percepción sea superior a la expectativa. Se trataría de calidad positiva.

Si la diferencia sea negativa ($P < E$) y por tanto situación que la expectativa supera la percepción, provocando una situación de mala calidad.

Si en ambos valores sean iguales ($P = E$) y por tanto una situación en la que el cliente recibe aquello que esperaba.

($P =$ Percepción/ $E =$ expectativa).

Elementos del modelo SERVQUAL



Fuente: Extraído de Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993

Las brechas del modelo SERVQUAL

Las brechas que proponen los autores del SERVQUAL indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes. A continuación se presentan las cinco brechas principales en la calidad de los servicios:

Brecha 1: evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas. Es importante analizar esta brecha, ya que generalmente los gerentes consideran el grado de satisfacción o insatisfacción de sus clientes en base a las quejas que reciben. Sin embargo, ese es un pésimo indicador, ya que se ha estudiado que la relación entre los clientes que se quejan y los clientes insatisfechos es mínima. Por eso se recomienda a las empresas tener una buena comunicación con el personal que está en contacto directo el cliente, ya que es éste el que mejor puede identificar sus actitudes y comportamiento.

Brecha 2: ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa. Se estudia esta brecha debido a que en muchos casos las normas no

son claras para el personal, lo cual crea cierta incongruencia con los objetivos del servicio.

Brecha 3: se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. La principal causa de esta brecha es la falta de orientación de las normas hacia las necesidades del cliente, lo cual se ve reflejado directamente en un servicio pobre y de mala calidad.

Brecha 4: se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Esto ocurre principalmente como resultado de una mala promoción y publicidad, en la que el mensaje que se transmite al consumidor no es el correcto.

Brecha 5: esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

Todas estas brechas ayudan a identificar y medir las ineficiencias en la gestión de los servicios. Cada empresa debe orientar sus estudios hacia donde los principales "síntomas" lo indiquen. Sin embargo, una brecha que se debe analizar y tomar en consideración en todos los casos es la brecha 5, ya que permite determinar los niveles de satisfacción de los clientes.

2.4. Definición de términos básicos

Actividad. Es el conjunto de tareas necesarias para mantener, de forma permanente y continua, el curso de un proceso.

Calidad. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Calidad de atención. Es la prestación de atención conforme a las normas de calidad, conocimiento de la tecnología vigente con oportunidad, amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente.

Efectividad. Concepto que involucra la eficiencia y la eficacia. Consistente en alcanzar los resultados programados a través de un uso óptimo de los recursos involucrados.

Eficacia. Grado en que un proceso o actividad alcanza sus objetivos en el plazo establecido.

Eficiencia. Es la relación entre los recursos utilizados y los bienes o servicios producidos. Se refiere al uso óptimo de recursos en programas, subprogramas y proyectos.

Elemento de gestión. Práctica o procedimiento definido como deseable en el Modelo de Gestión de Calidad de los Servicios Municipales.

Estrategia. Determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la organización y los planes de acción a seguir para alcanzarlos.

Gestión de calidad. Conjunto de procesos o actividades que buscan obtener la satisfacción de los clientes o usuarios. Involucra la determinación de la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades.

Mejora continua. Conducta por la cual se busca aumentar la calidad de productos, servicios o procesos, a través de progresos sucesivos.

Modelo de gestión. Es la conceptualización de una organización que representa un objetivo aspiracional para ésta.

Oportunidad de mejora. Son los elementos de gestión o aspectos en los que la municipalidad presenta sus evaluaciones más bajas y, por lo tanto, los aspectos a mejorar.

Percepción: La percepción es un proceso de organización e interpretación de la información sensorial, la cual permite reconocer sucesos que tengan sentido.

Plan de Mejoras. Son todas aquellas acciones emprendidas por una entidad con el fin de mejorar la eficacia y/o eficiencia de sus procesos.

Proceso. Conjunto de actividades lógicamente interrelacionadas para lograr un objetivo.

Usuario. Que usa ordinariamente un servicio en espera de un beneficio.

Sistema. Conjunto de procesos interrelacionados entre sí que operan con un objetivo común.

Sistema de calidad. Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad en la organización.

Valores. Son los cimientos de la organización que tienden a tener carácter de permanentes.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

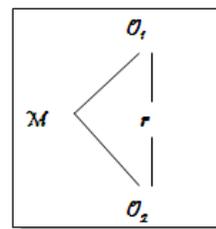
3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: La presente investigación corresponde a estudios de alcance correlacional, puesto que según Sampieri, estos estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular pues se busca medir la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del estudiante en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Diseño de la Investigación. Es no experimental transversal, porque los datos se recogerán en una misma fecha y serán analizados sin modificar o cambiar los datos de dicha información.

El diseño del estudio es el siguiente:

Dónde:



M = Estudiantes de la Escuela de Postgrado de la UNPRG

O 1 = Variable Gestión Administrativa

O2 = Variable Nivel de satisfacción del estudiantes

r = relación

3.2. Población y muestra

La población estará conformada por los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, que 1200 estudiantes entre maestrantes y doctorandos, según relación de estudiantes matriculados que obran en la Escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

La muestra será una muestra estadísticamente representativa de 114 estudiantes

Para Población Finita: < 100,000 individuos.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{968.0832}{8.48} = 114$$

Nivel de Confianza o Seguridad:
1- α

95.0% $Z_{\alpha} =$ 1.96

1- α	Coficiente (Z α)
90.0%	1.645
95.0%	1.96
97.5%	2.24
99.0%	2.576

Es el porcentaje de confianza de que la Muestra será representativa de la Población.

N: Total de Población:	1,200	
p: Proporción Esperada:	0.7	La probabilidad de que el resultado sea favorable.
q (1-p):	0.3	La probabilidad de que el resultado NO sea favorable.
e: Nivel de error aceptado:	8%	Es el error máximo aceptado en la representatividad de la muestra.

3.3. Hipótesis

Ho: No existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015

H1: Existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015

3.4. Operacionalización de variables

Variable Independiente	Variable Dependiente
Gestión administrativa	Satisfacción de los estudiantes

Variable independiente: Gestión administrativa

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección
Gestión administrativa	Planificación	Visión y Misión Definición de objetivos Documentos de gestión: PDI, MOF, TUPA Recursos disponibles	1,2,3,4	Cuestionario
	Organización	Estructura orgánica y autoridad	5,6,7	
		Área de mando		
		Procesos, efectividad, certidumbre y seriedad		
	Dirección	Poder	8, 9	
		Liderazgo		
		Mando		
	Control	Estándares de calidad	10,11,1212	
		Corregir errores, agregar estrategias	12	
		Agregar nuevas metodologías y conocimientos		

Fuente: Cuestionario adecuado a la E.P.G. -UNPRG por las investigadoras

Variable Dependiente Satisfacción de cliente

Variable dependiente	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnicas e instrumentos de recolección
Satisfacción del cliente	Aspectos tangibles	Elementos de preferencia de los clientes	1,2,3,4,	Cuestionario
	Fiabilidad	capacidad para ejecutar el servicio	5,6,7,8	
		tiempo de espera	9	
	Capacidad de respuesta	capacidad para brindar alternativas de solución	10,11	
		Satisfacción de necesidades del cliente	12	
		Capacidad para ofrecer respuestas al cliente educativo	13	
	Seguridad	Comodidad	14,15	
		confianza en el servicio	16,17	
	Empatía	atención individualizada	18,19,20,21	
		flexibilidad de horario	22	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL adecuado a la E.P.G. -UNPRG por las investigadoras

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Método: Se aplicara el método inductivo, para relacionar los problemas específicos hacia los problemas generales en la organización material de estudio.

Técnica: Se aplicara la técnica de la encuesta

Instrumento: Se aplicara el cuestionario, como instrumento de recolección de la información de las variables, a través de preguntas diseñadas de acuerdo a la Operacionalización de las variables.

3.6. Procedimiento para la recolección de datos

Considerando la información que se quiere obtener, se aplicará el instrumento de medición de la calidad denominado SERVQUAL propuesto por Parazuraman, Zeitham y Berry, mencionados por Guerrero (2004), estructurado en dos encuestas, donde la primera busca conocer las expectativas del Alumno con respecto a la calidad del servicio y la segunda conocer la organización interna de la Escuela de postgrado dela Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

En cuanto a la organización del instrumento, se tendrá especial cuidado que tanto el Contenido de los aspectos indagados en el

mismo, así como la naturaleza de las preguntas que se formularon, siguieran un orden lógico, sin rupturas y fácil de seguir para la persona encuestada.

En relación con la redacción del cuestionario, las preguntas serán redactadas de manera impersonal, limitadas a una sola idea, con la finalidad de permitirle al individuo encuestado expresar sus pensamientos referentes al constructo de la calidad de servicio.

Estas se relacionaron directamente con la variable de la investigación para saber la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado. Para determinar las fortalezas y debilidades de la institución con el fin de establecer acciones para mejorar la calidad de servicio de atención administrativa que brinda la Escuela de Postgrado a sus alumnos.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

Para el cálculo de la Confiabilidad utilizó la fórmula de Alfacronbach expuesta por Hernández y otros (1998), con la finalidad de determinar si existe relación entre los ítems entre sí y con el instrumento como un todo

$$\alpha = \frac{N}{(N-1) \left(1 - \frac{\sum S^2(Y_i)}{S^2 X} \right)}$$

3.8. Criterios éticos

En la presente investigación se determinará la validez de contenido por el grado en que el instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide, y la forma más adecuada de medir lo que teóricamente se requiere comprobar. Un instrumento de medición debe contener representados a todos los ítem del dominio de contenido de las variables a medir (Bohrnstedt, 1976, citado por Hernández, Fernández y Baptista, 1995). Para los fines de esta investigación, se establecerá la validez del instrumento mediante la técnica conocida como juicio de expertos.

Este grupo de tres (03) expertos, estuvo constituido por: un (01) metodólogo y dos (02) expertos en el área de calidad de servicio. Los aspectos a evaluar en este proceso de validación, serán: Pertinencia, Redacción y Adecuación.

3.9. Criterios de rigor científico

Para la búsqueda de información que se sustenta en la base teórica del proceso de esta investigación, se aplicará el instrumento SERVQUAL. Los instrumentos permitirán obtener y recabar información acerca de las variables en estudio, las escalas de opinión y de actitudes, listas de cotejo, entre otros; son algunos de los instrumentos de los cuales pueda valerse el investigador.

A partir de la incorporación inicial de la técnica de la observación científica, y desde la perspectiva teórica que orienta este estudio, se captará la realidad estudiada, mediante la aplicación de un cuestionario, que permitirá asegurar la constancia y consistencia de los hechos abordados y de esta técnica.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos.

4.1.1. Cuestionario aplicado a los empleados de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

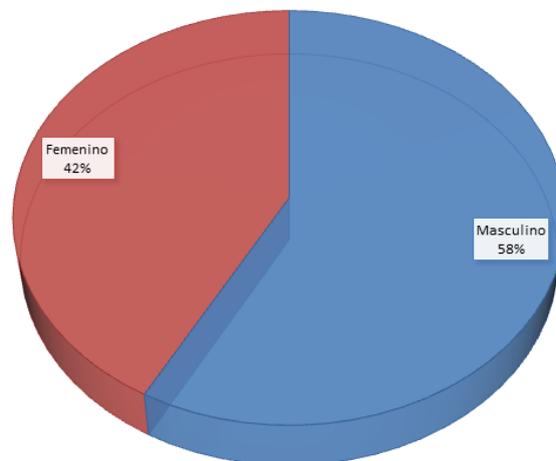
Tabla N° 1: Sexo de los empleados de la Escuela de Postgrado de la UNPRG

	Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	11	58.0
	Femenino	8	42.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 1: Sexo de empleados de la Escuela de Postgrado de la UNPRG

SEXO DE LOS EMPLEADOS



Fuente: Tabla N° 1

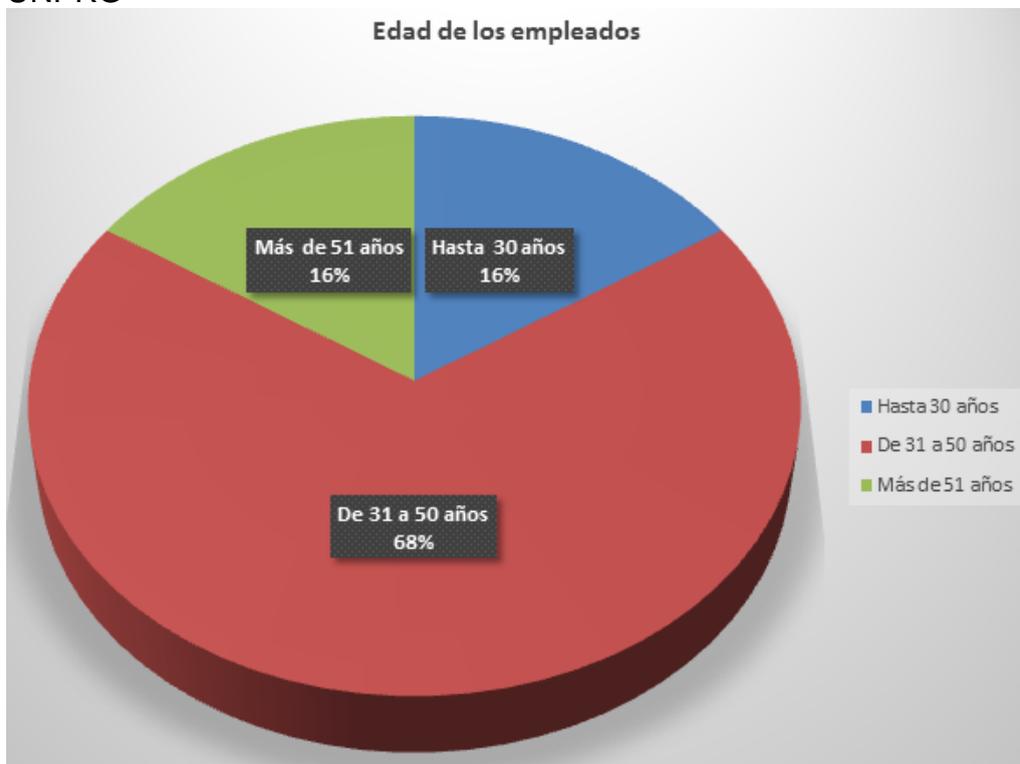
El 58% de los empleados de la E.P.G. son masculinos y el 42% son femeninos.

Tabla N° 2: Edad de los empleados de la Escuela de Postgrado de la UNPRG

	Edad	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Hasta 30 años	3	16.0
	De 31 a 50 años	13	68.0
	Más de 51 años	3	16.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 2: Edad de los empleados de la Escuela de Postgrado de la UNPRG



Fuente: Tabla N° 2

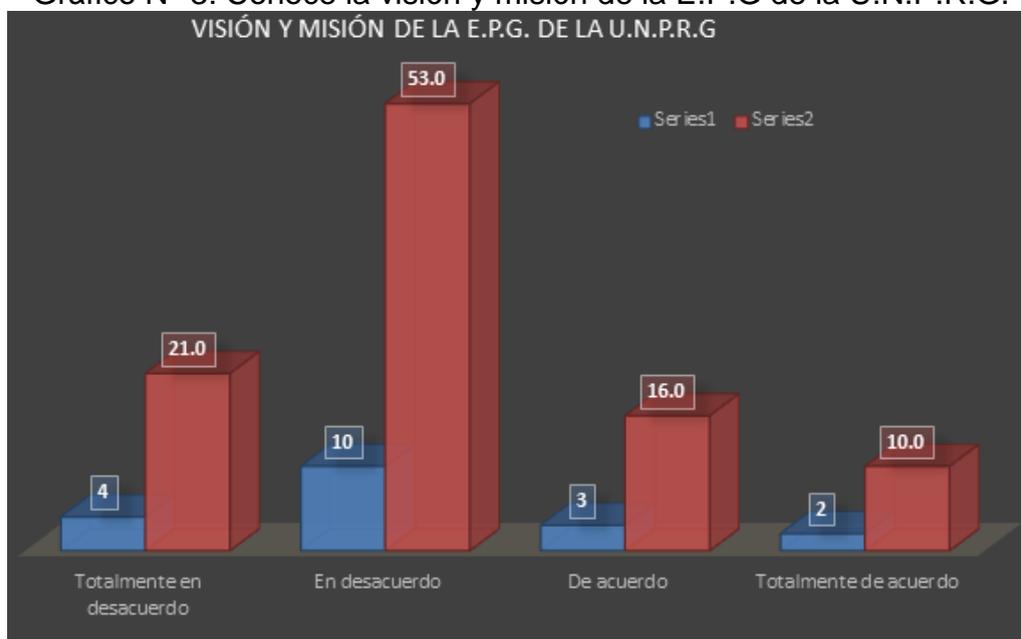
El 68% de los empleados de la E.PG. oscilan entre 31 y 50 años de edad, el 16% son menores de 30 años y el 16% son mayores de 51 años de edad.

Tabla N° 3: Conoce la visión y misión de la E.P.G de la U.N.P.R.G.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	21.0
	En desacuerdo	10	53.0
	De acuerdo	3	16.0
	Totalmente de acuerdo	2	10.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 3: Conoce la visión y misión de la E.P.G de la U.N.P.R.G.



Fuente: Tabla N° 3

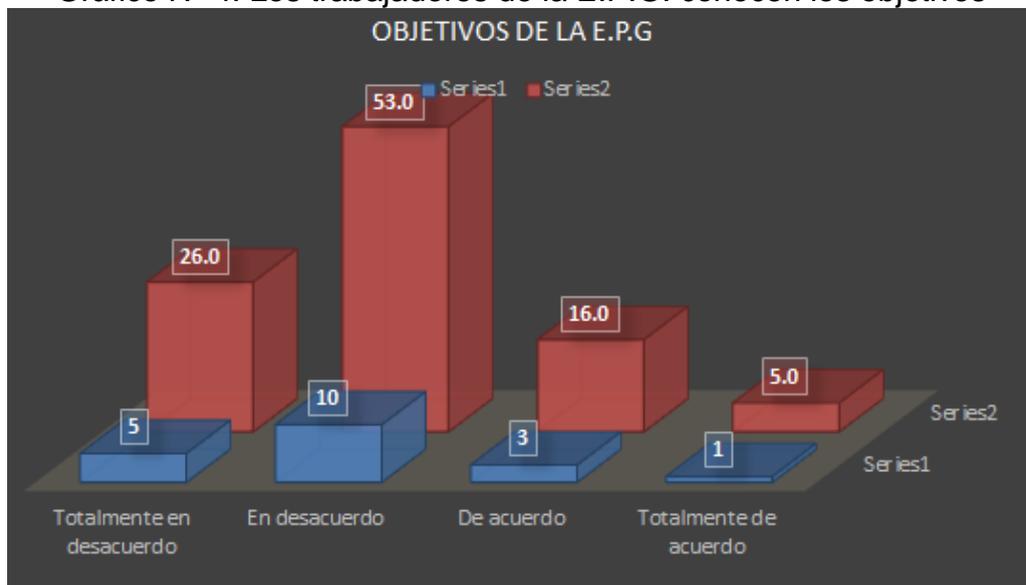
El 74% de los empleados de la E.PG. no conocen la visión y misión, mientras que el 26% si conocen la visión y misión de la E.P.G.

Tabla N° 4: Los trabajadores de la E.P.G. conocen los objetivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	26.0
	En desacuerdo	10	53.0
	De acuerdo	3	16.0
	Totalmente de acuerdo	1	5.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 4: Los trabajadores de la E.P.G. conocen los objetivos



Fuente: Tabla N° 4

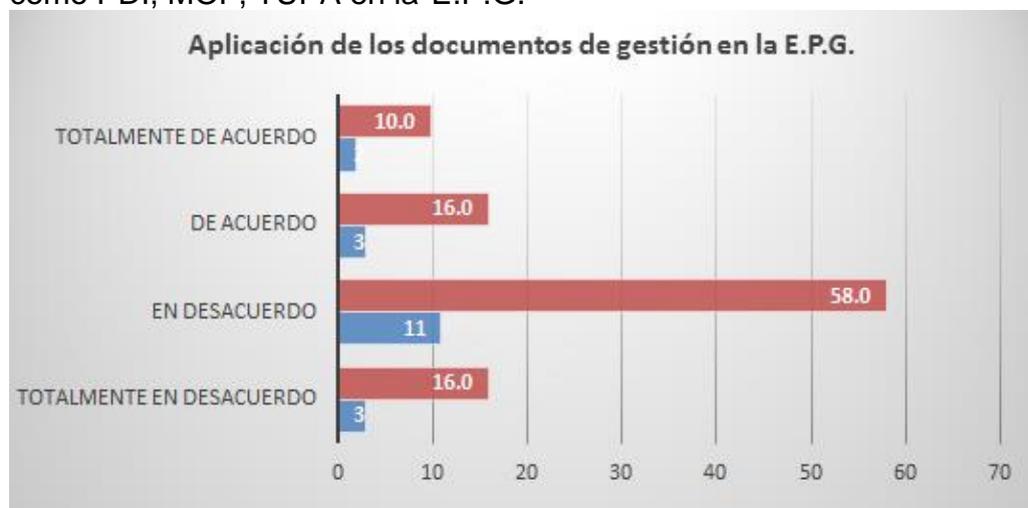
El 79% de los empleados de la E.P.G. no conocen los objetivos, mientras que el 21% si conocen los objetivos.

Tabla N° 5: Se aplican los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la E.P.G.

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	16.0
	En desacuerdo	11	58.0
	De acuerdo	3	16.0
	Totalmente de acuerdo	2	10.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 5: Se aplican los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la E.P.G.



Fuente: Tabla N° 5

El 74% de los empleados de la E.P.G. indican que no se aplican los documentos de gestión, mientras que el 26% indican que si se aplican los documentos de gestión.

Tabla N° 6: La E.P.G. cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	26.0
	En desacuerdo	10	54.0
	De acuerdo	2	10.0
	Totalmente de acuerdo	2	10.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 6: La E.P.G. cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos



Fuente: Tabla N° 6

El 80% de los empleados de la E.P.G. indican que no cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos, mientras que el 20% indican que si cuentan con los recursos necesarios.

Tabla N° 7: La E.P.G. cuenta con una estructura orgánica actualizada y bien definida el principio de autoridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	16.0
	En desacuerdo	13	68.0
	De acuerdo	3	16.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 7: La E.P.G. cuenta con una estructura orgánica actualizada y bien definida el principio de autoridad



Fuente: Tabla N° 7

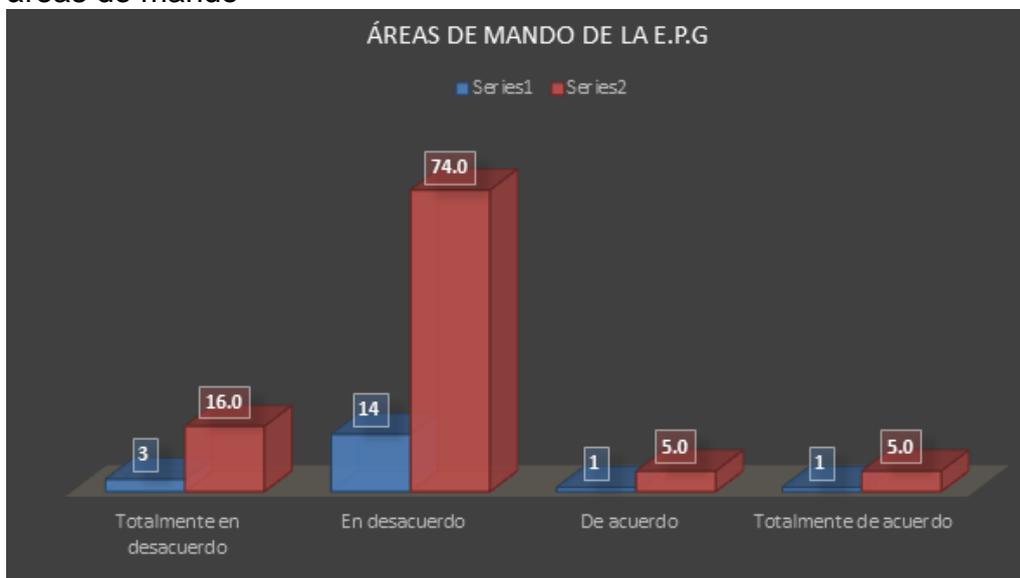
El 84% de los empleados de la E.P.G. indican que no se cuenta con una estructura orgánica actualizadas, mientras que el 16% indican que si cuentan con una estructura orgánica actualizada.

Tabla N° 8: La E.P.G. tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	16.0
	En desacuerdo	14	74.0
	De acuerdo	1	5.0
	Totalmente de acuerdo	1	5.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 8: La E.P.G. tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando



Fuente: Tabla N° 8

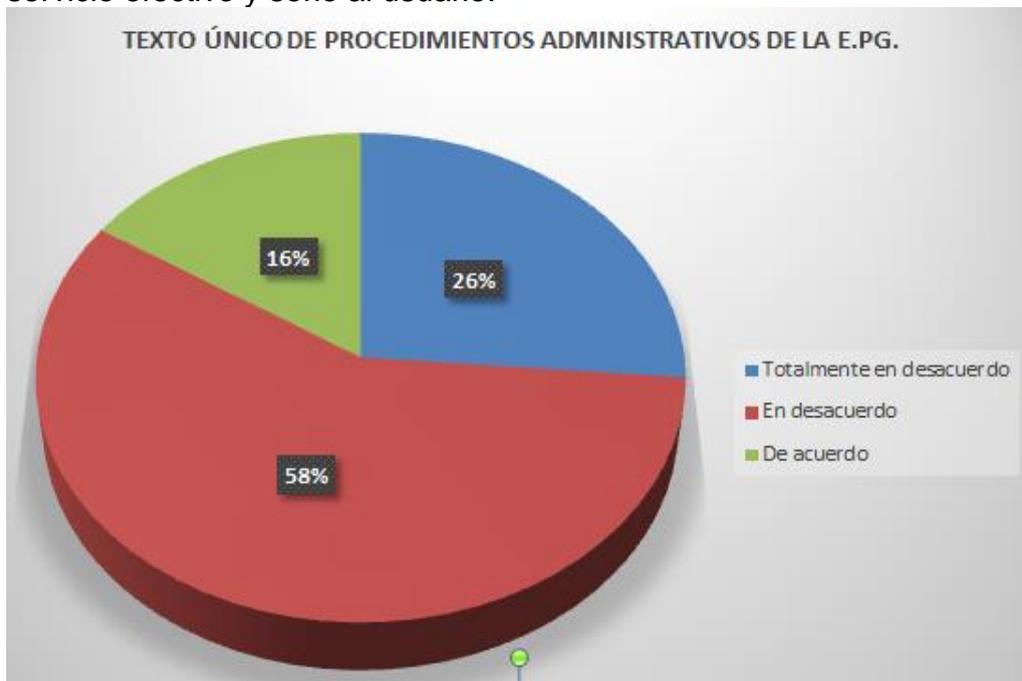
El 80% de los empleados de la E.P.G. indican que no están visiblemente y bien definidas las áreas de mando, mientras que el 20% indican que si están visiblemente y bien definidas las áreas de mando.

Tabla N° 9: La E.P.G. tiene el TUPA actualizado para brindar un servicio efectivo y serio al usuario.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	26.0
	En desacuerdo	11	58.0
	De acuerdo	3	16.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 9: La E.P.G. tiene el TUPA actualizado para brindar un servicio efectivo y serio al usuario.



Fuente: Tabla N° 9

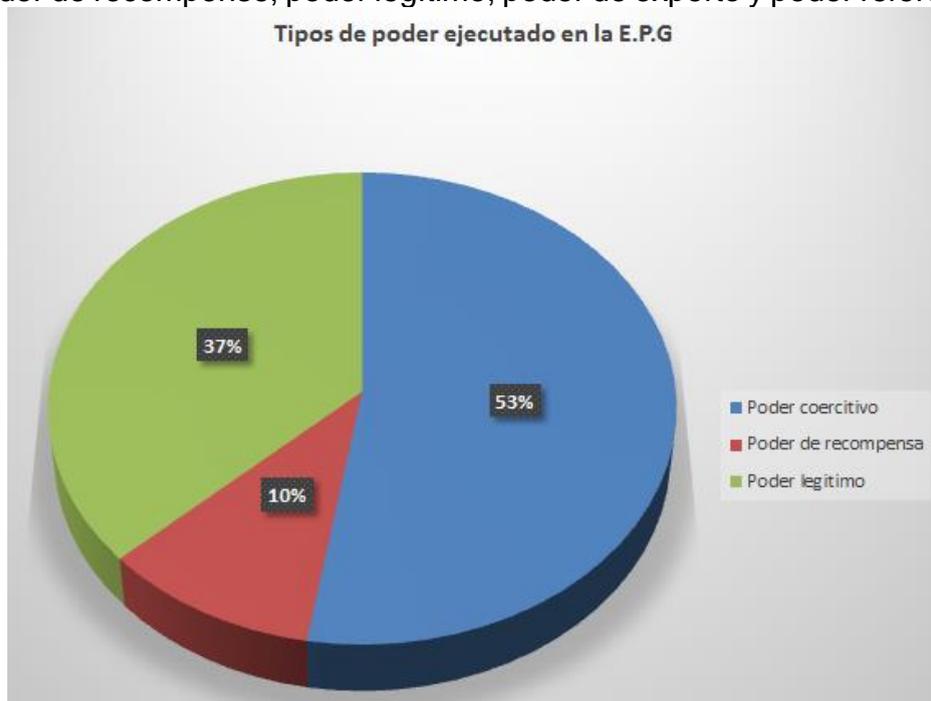
El 84% de los empleados de la E.P.G. indican que no se cuenta con un TUPA actualizados, mientras que el 16% indican que si cuentan con el TUPA actualizada.

Tabla N° 10: Qué tipo de poder se ejerce en la E.P.G. Poder coercitivo, poder de recompensa, poder legítimo, poder de experto y poder referente

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Poder coercitivo	10	53.0
	Poder de recompensa	2	10.0
	Poder legítimo	7	37.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 10: Qué tipo de poder se ejerce en la E.P.G. Poder coercitivo, poder de recompensa, poder legítimo, poder de experto y poder referente



Fuente: Tabla N° 10

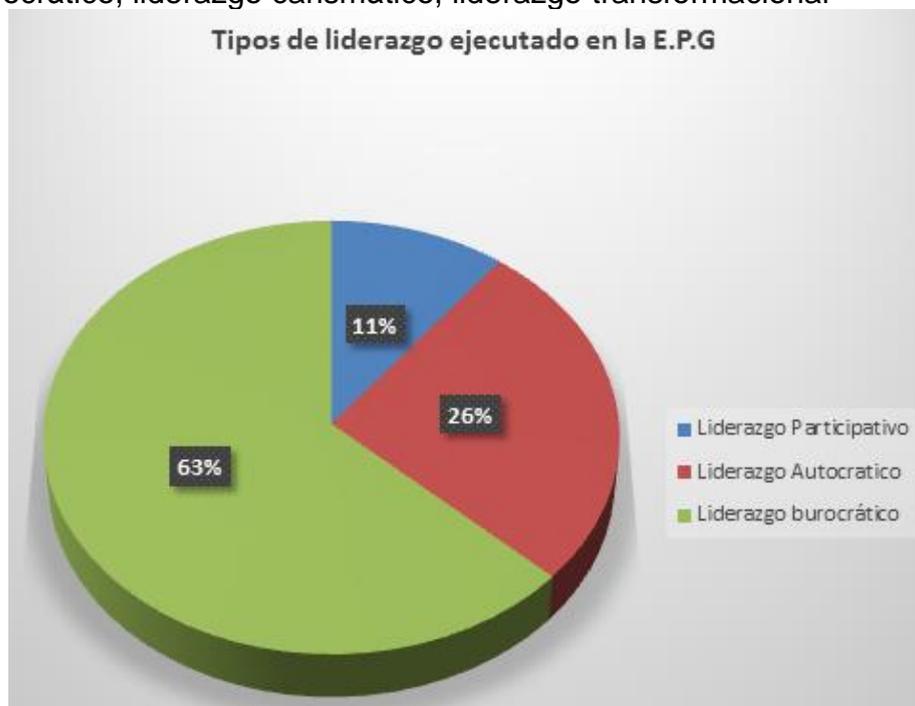
El 53% de los empleados de la E.P.G. indican que se ejecuta un poder coercitivo, el 37% se practica un poder legítimo y el 10% se practica un poder de recompensa.

Tabla N° 11: Qué tipo de liderazgo se practica en la E.P.G. Liderazgo natural, Liderazgo participativo, liderazgo autocrático, liderazgo burocrático, liderazgo carismático, liderazgo transformacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Liderazgo Participativo	2	10.0
	Liderazgo Autocrático	5	26.0
	Liderazgo burocrático	12	64.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 11: Qué tipo de liderazgo se practica en la E.P.G. Liderazgo natural, Liderazgo participativo, liderazgo autocrático, liderazgo burocrático, liderazgo carismático, liderazgo transformacional



Fuente: Tabla N° 11

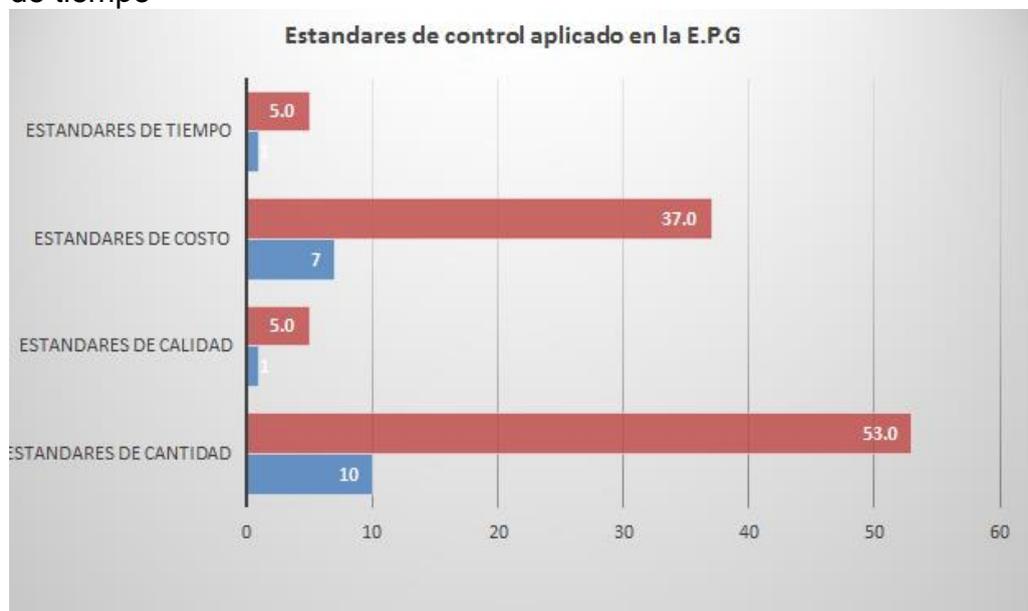
El 63% de los empleados de la E.P.G. indican que se ejecuta un liderazgo burocrático, el 26% se practica un liderazgo autocrático y el 11% se practica un liderazgo participativo.

Tabla N° 12: Qué tipo de estándares de control utiliza la E.P.G. estándar de cantidad, estándar de calidad, estándar de costo y estándar de tiempo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Estándares de cantidad	10	53.0
	Estándares de calidad	1	5.0
	Estándares de costo	7	37.0
	Estándares de tiempo	1	5.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 12: Qué tipo de estándares de control utiliza la E.P.G. estándar de cantidad, estándar de calidad, estándar de costo y estándar de tiempo



Fuente: Tabla N° 12

En cuanto al control y evaluación el 53%, se orienta a los estándares de cantidad, el 37% a los estándares de costo, el 5% a los estándares de calidad y el 5% a los estándares de tiempo.

Tabla N° 13: Se corrigen errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	37.0
	En desacuerdo	10	53.0
	De acuerdo	1	5.0
	Totalmente de acuerdo	1	5.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 13: Se corrigen errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación



Fuente: Tabla N° 13

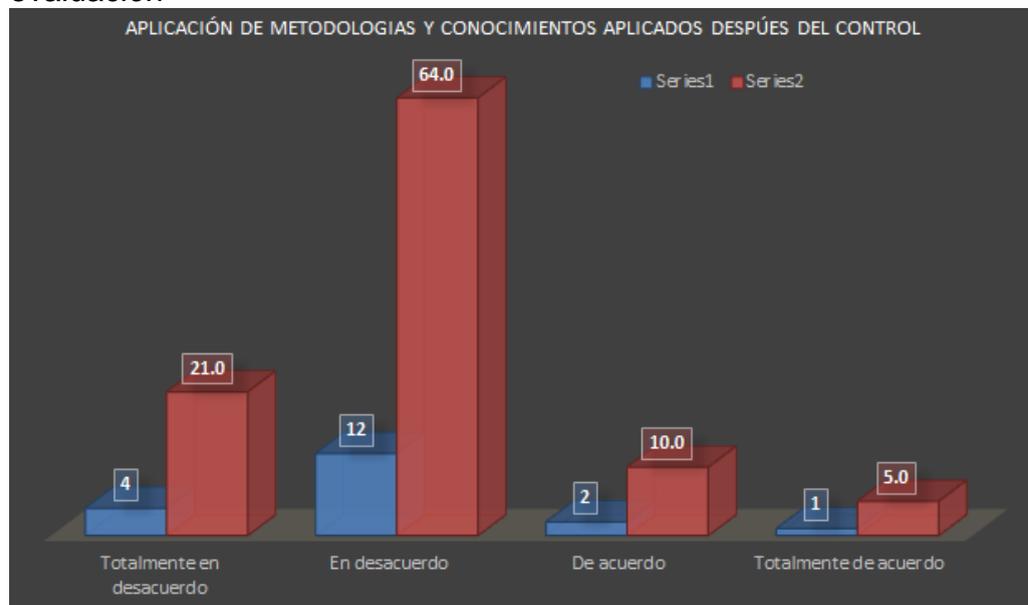
En cuanto a la corrección de errores y agregar estrategias el 90% están en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que no se corrigen errores ni se aplican estrategias para mejorar el servicio, mientras que 10% establece que si se corrigen errores.

Tabla N° 14: Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	21.0
	En desacuerdo	12	64.0
	De acuerdo	2	10.0
	Totalmente de acuerdo	1	5.0
	Total	19	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 14: Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación



Fuente: Tabla N° 14

En cuanto a la aplicación de nuevas metodologías y conocimientos el 85% están en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, mientras que 15% establece que si está de acuerdo.

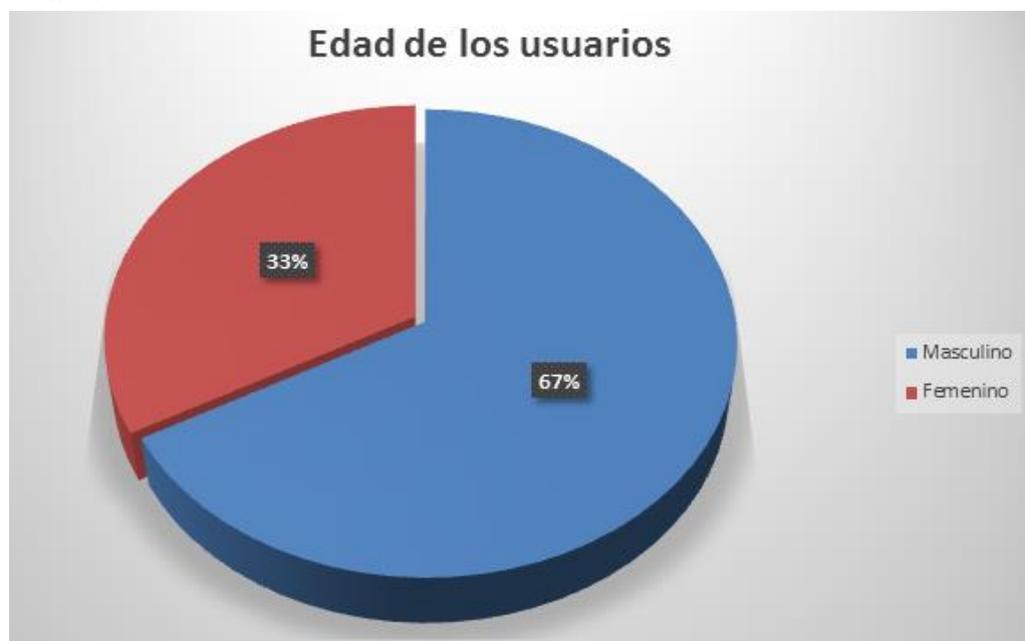
4.1.2. Cuestionario aplicado a los usuarios de la Escuela de Postgrado la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Tabla N° 15: Sexo de los usuarios entrevistados en la E.P.G. de la UNPRG

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	64	67.0
	Femenino	31	33.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 15: Sexo de los usuarios entrevistados en la E.P.G. de la UNPRG



Fuente: Tabla N° 15

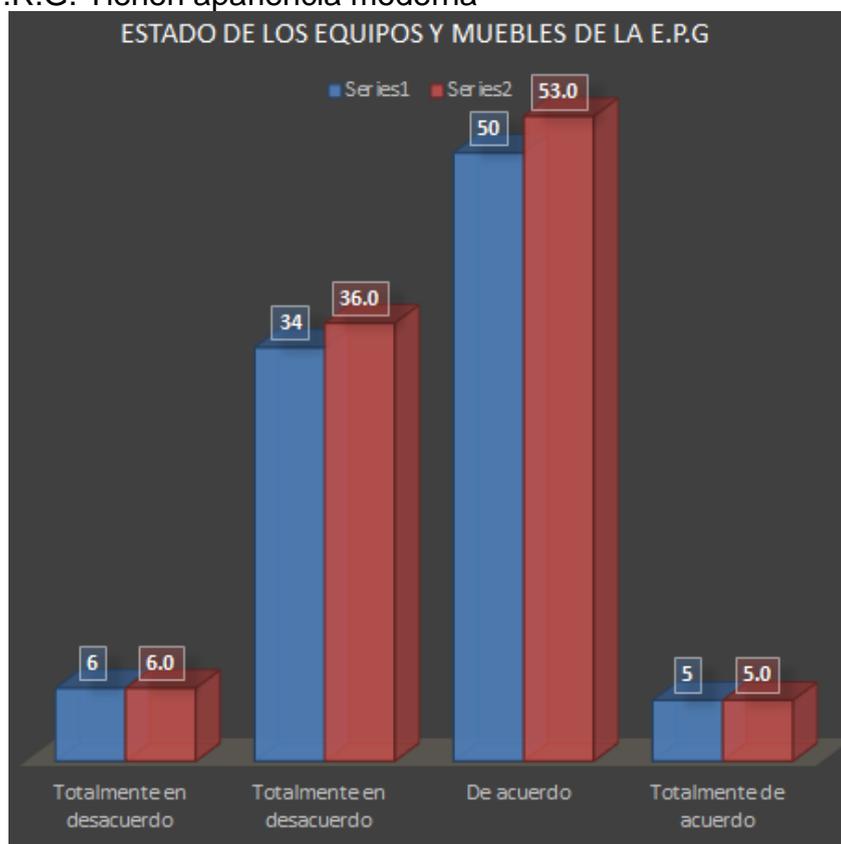
El 67 % de los usuarios entrevistados fueron masculinos y el 33% femeninos.

Tabla N° 16: Los equipos de informática y muebles de la E.P. G de la U.N.P.R.G. Tienen apariencia moderna

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	6.0
	Totalmente en desacuerdo	34	36.0
	De acuerdo	50	53.0
	Totalmente de acuerdo	5	5.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 16: Los equipos de informática y muebles de la E.P. G de la U.N.P.R.G. Tienen apariencia moderna



Fuente: Tabla N° 16

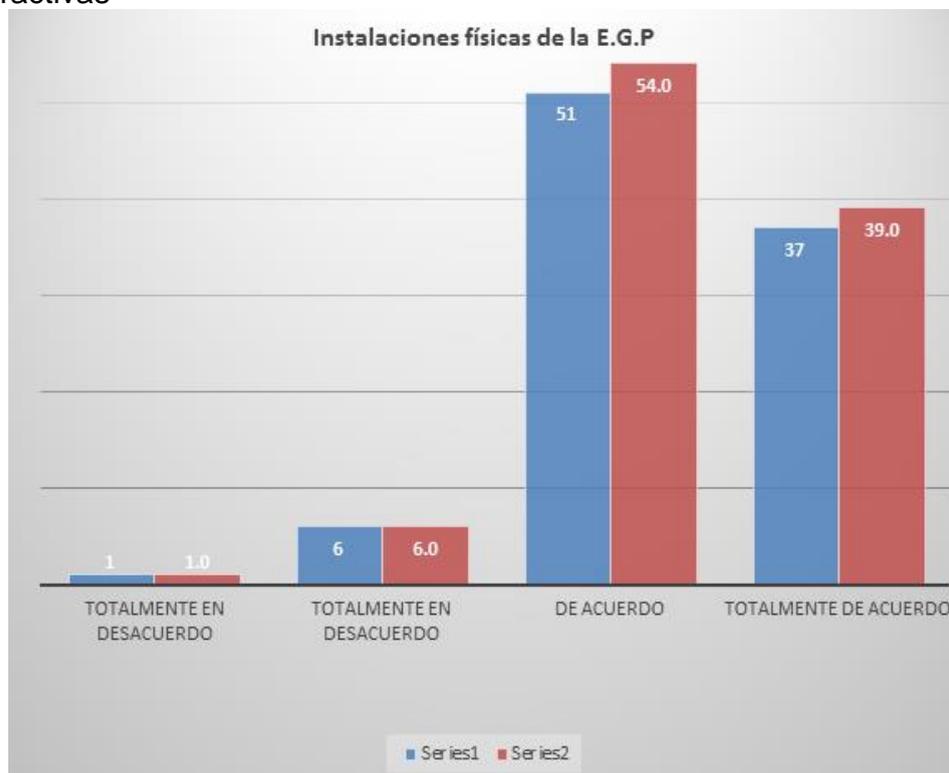
El 58 % de los usuarios entrevistados indicaron que los muebles y enseres de la E.P.G. tienen apariencia moderna y el 42% indicaron que no tienen apariencia moderna.

Tabla N° 17: Las instalaciones físicas de la E.P.G. son visualmente atractivas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1.0
	Totalmente en desacuerdo	6	6.0
	De acuerdo	51	54.0
	Totalmente de acuerdo	37	39.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 17: Las instalaciones físicas de la E.P.G. son visualmente atractivas



Fuente: Tabla N° 17

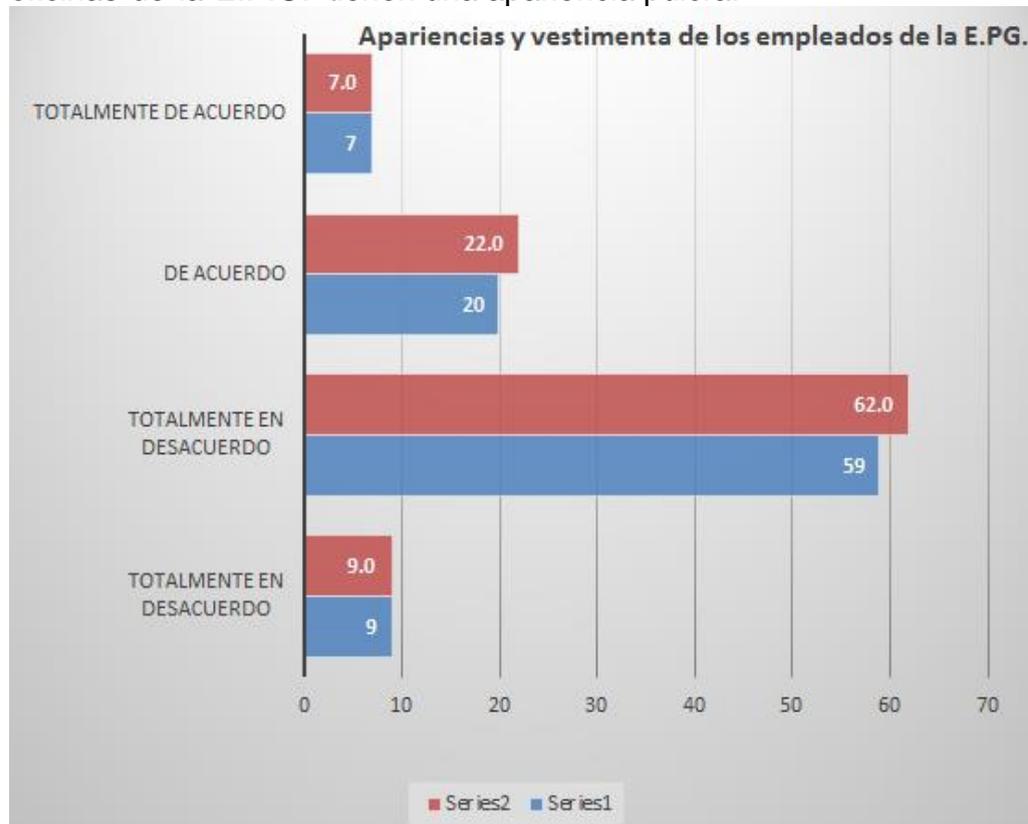
El 93 % de los usuarios entrevistados indicaron que las instalaciones físicas de la E.P.G. son visiblemente atractivas el 7% indicaron que no son visiblemente atractivas

Tabla N° 18: Los trabajadores administrativos que atienden en las oficinas de la E.P.G. tienen una apariencia pulcra.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	9.0
	Totalmente en desacuerdo	59	62.0
	De acuerdo	20	22.0
	Totalmente de acuerdo	7	7.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 18: Los trabajadores administrativos que atienden en las oficinas de la E.P.G. tienen una apariencia pulcra.



Fuente: Tabla N° 18

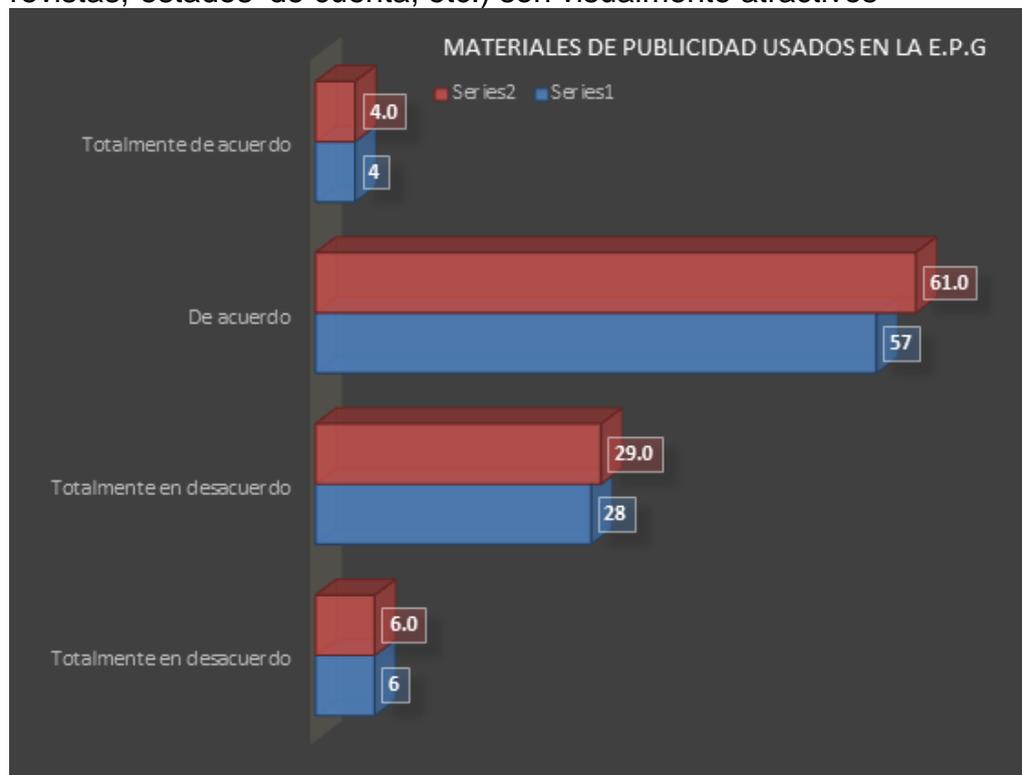
El 71 % de los usuarios entrevistados indicaron que los trabajadores de la E.P.G. no tienen la apariencia pulcra, mientras que el 29% indicaron que si tienen la apariencia pulcra.

Tabla N° 19: Los materiales que usa la E.P.G. (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	6.0
	Totalmente en desacuerdo	28	29.0
	De acuerdo	57	61.0
	Totalmente de acuerdo	4	4.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 19: Los materiales que usa la E.P.G. (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos



Fuente: Tabla N° 19

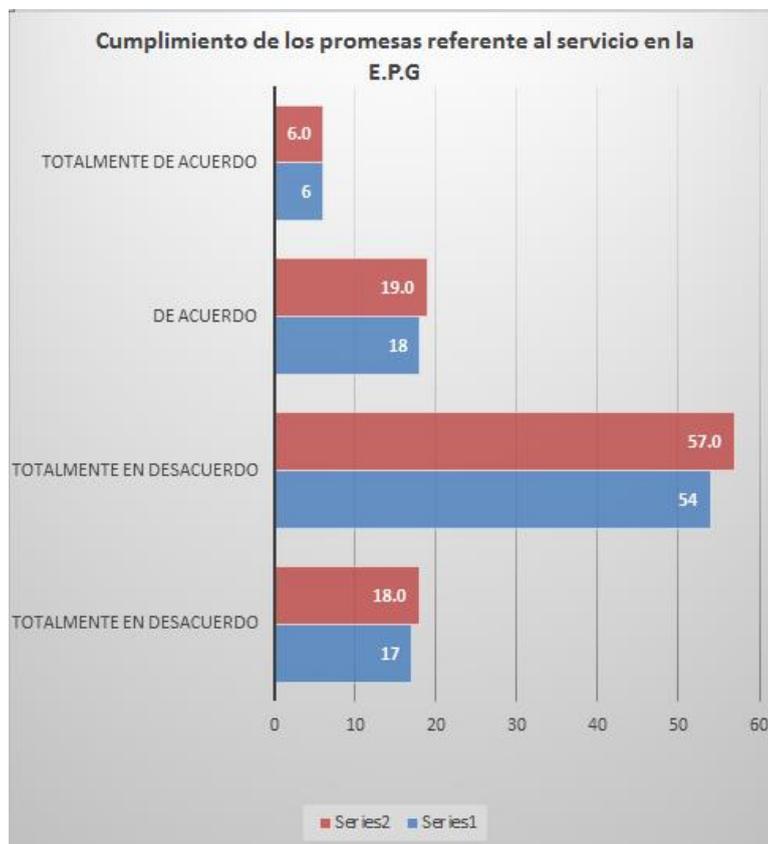
El 35 % de los usuarios entrevistados indicaron que los materiales utilizados en la publicidad en le E.P.G. no son apropiados, mientras que el 65% indicaron que si es apropiado el material publicitario utilizado.

Tabla N° 20: La E.P.G. cumple las promesas del servicio en el tiempo previsto

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	17	18.0
	Totalmente en desacuerdo	54	57.0
	De acuerdo	18	19.0
	Totalmente de acuerdo	6	6.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 20: La E.P.G. cumple las promesas del servicio en el tiempo previsto



Fuente: Tabla N° 20

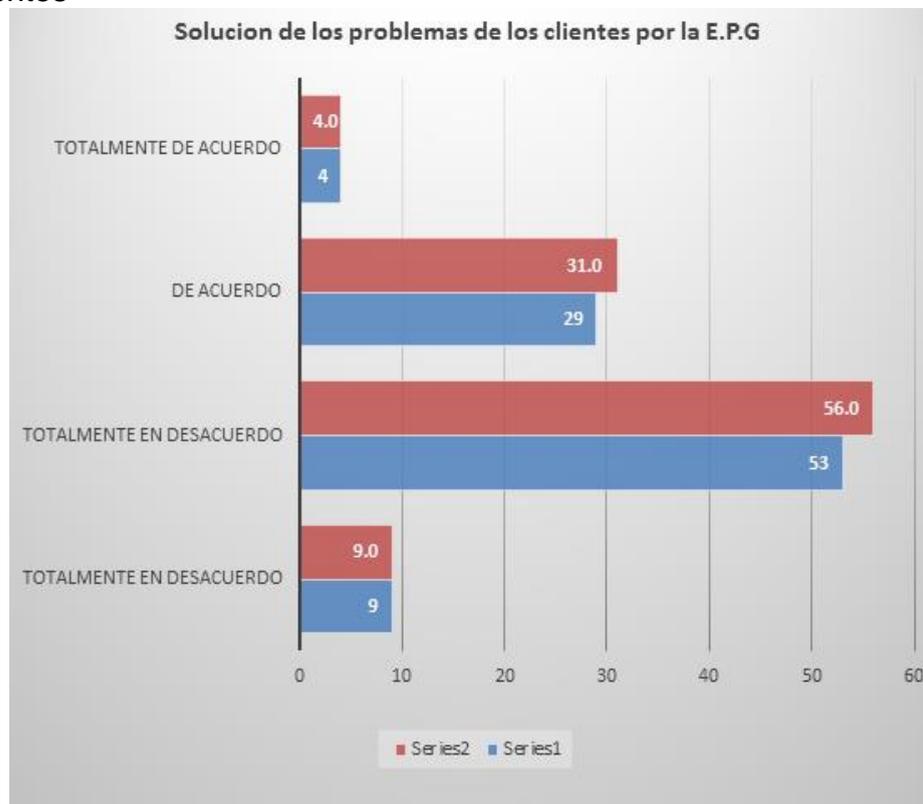
El 75 % de los usuarios entrevistados indicaron que la E.P.G. no cumple con el servicio que brinda en el tiempo estipulado, mientras que el 25% indicaron que considera que si cumple.

Tabla N° 21: La E.P.G. soluciona sinceramente los problemas de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	9	9.0
	Totalmente en desacuerdo	53	56.0
	De acuerdo	29	31.0
	Totalmente de acuerdo	4	4.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 21: La E.P.G. soluciona sinceramente los problemas de los clientes



Fuente: Tabla N° 21

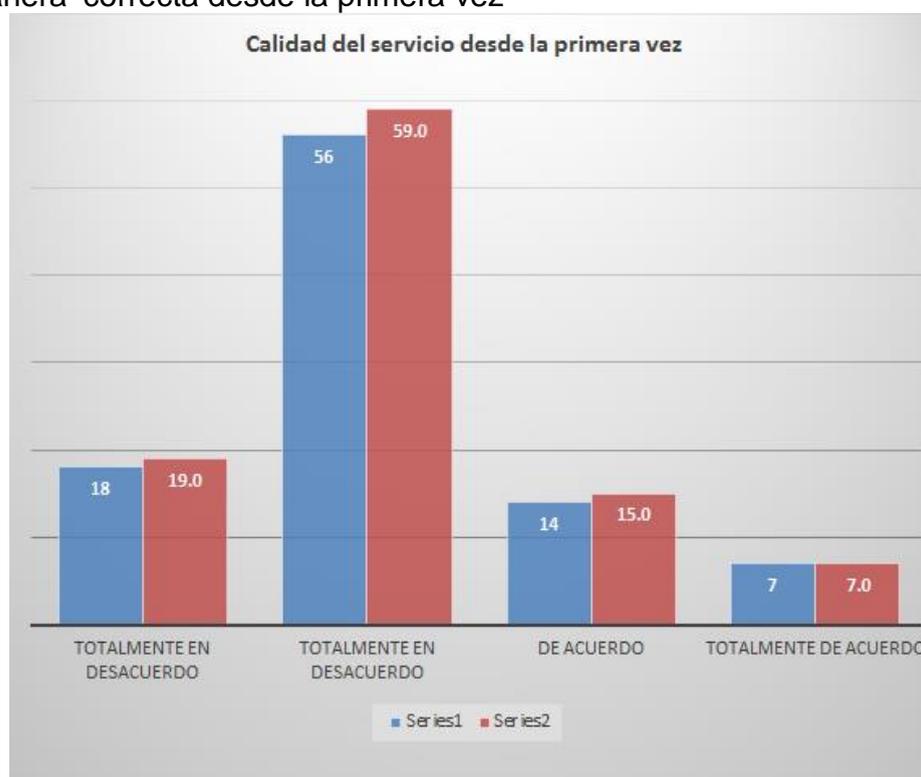
El 65 % de los usuarios entrevistados indicaron que la E.P.G. no soluciona sinceramente los problemas de los usuarios, mientras que el 35% indicaron que si se cumple.

Tabla N° 22: La E.P.G. brinda su servicio de atención al cliente de manera correcta desde la primera vez

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	18	19.0
	Totalmente en desacuerdo	56	59.0
	De acuerdo	14	15.0
	Totalmente de acuerdo	7	7.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 22: La E.P.G. brinda su servicio de atención al cliente de manera correcta desde la primera vez



Fuente: Tabla N° 22

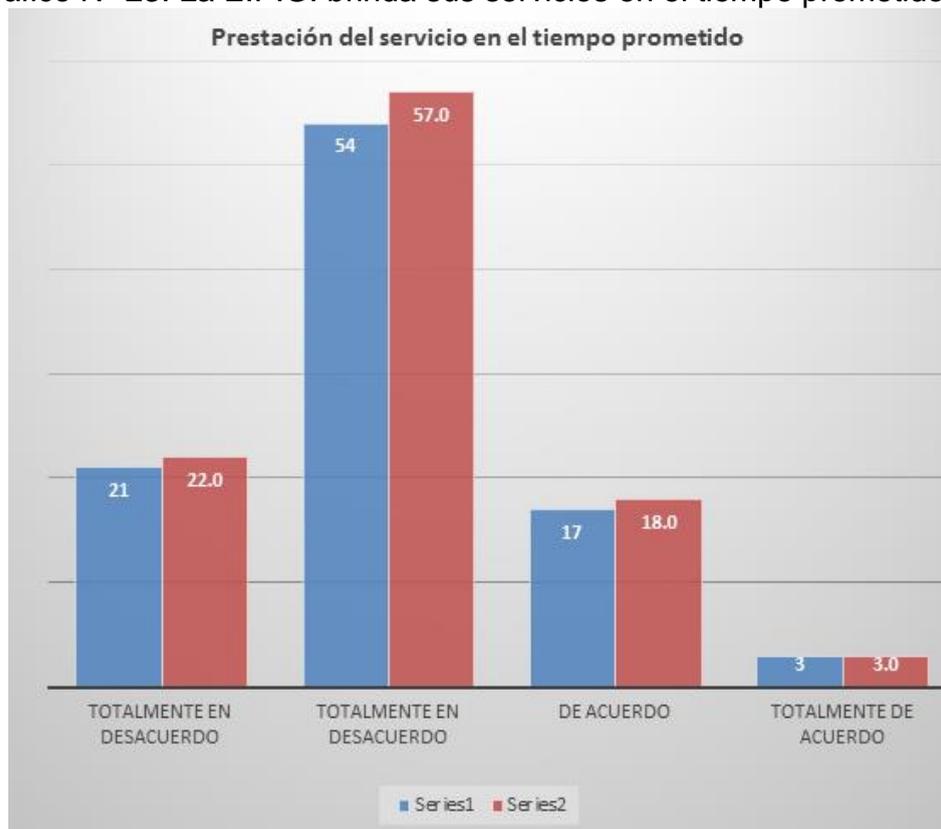
El 78 % de los usuarios entrevistados indicaron que la E.P.G. no brinda el servicio en forma correcta desde la primera vez, mientras que el 22% indicaron que si se brinda el servicio en forma correcta desde la primera vez.

Tabla N° 23: La E.P.G. brinda sus servicios en el tiempo prometido

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	21	22.0
	Totalmente en desacuerdo	54	57.0
	De acuerdo	17	18.0
	Totalmente de acuerdo	3	3.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 23: La E.P.G. brinda sus servicios en el tiempo prometido



Fuente: Tabla N° 23

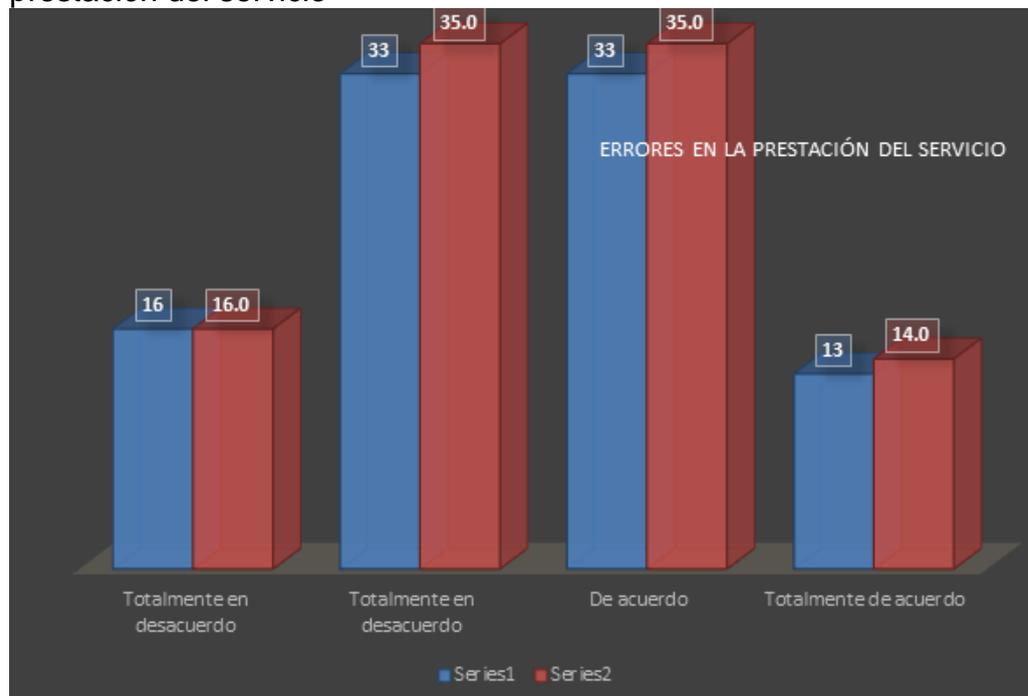
El 79 % de los usuarios entrevistados indicaron que la E.P.G. no brinda el servicio en el tiempo prometido, mientras que el 21% indicaron que si se brinda el servicio en el tiempo prometido.

Tabla N° 24: Los trabajadores de la E.P.G. no cometen errores en la prestación del servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	16.0
	Totalmente en desacuerdo	33	35.0
	De acuerdo	33	35.0
	Totalmente de acuerdo	13	14.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 24: Los trabajadores de la E.P.G. no cometen errores en la prestación del servicio



Fuente: Tabla N° 24

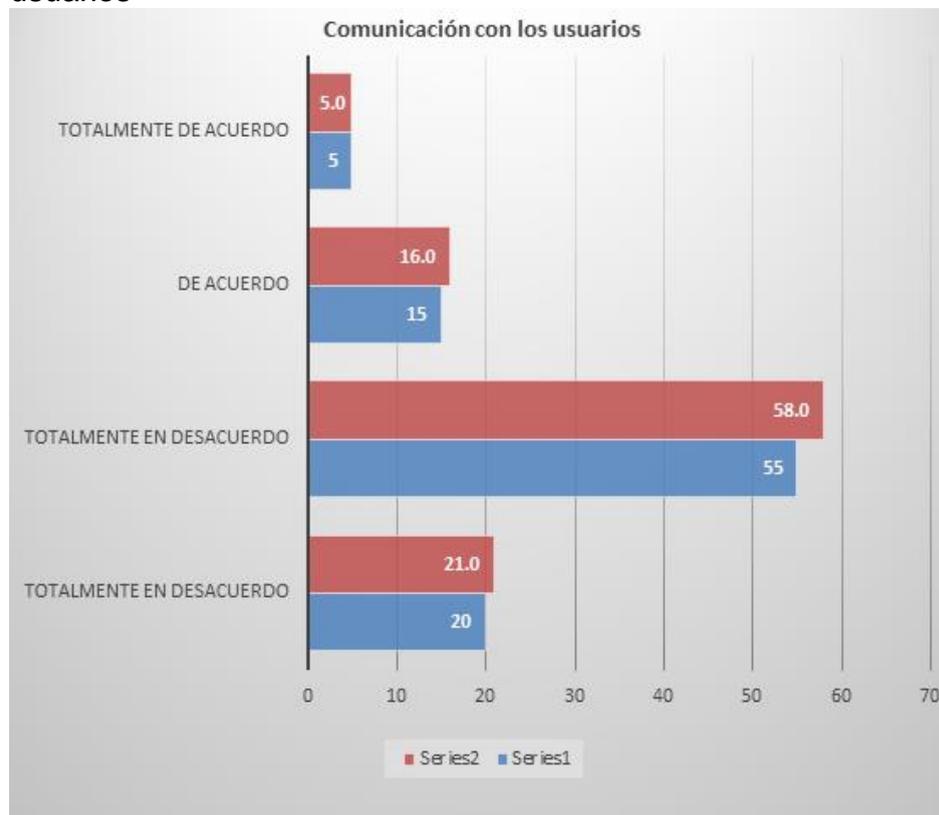
El 51 % de los usuarios entrevistados indicaron que en la E.P.G. se cometen errores en la prestación del servicio, mientras que el 49% indicaron que no se cometen errores.

Tabla N° 25: Los trabajadores de la EP.G. Son comunicativos con los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	20	21.0
	Totalmente en desacuerdo	55	58.0
	De acuerdo	15	16.0
	Totalmente de acuerdo	5	5.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 25: Los trabajadores de la EP.G. Son comunicativos con los usuarios



Fuente: Tabla N° 25

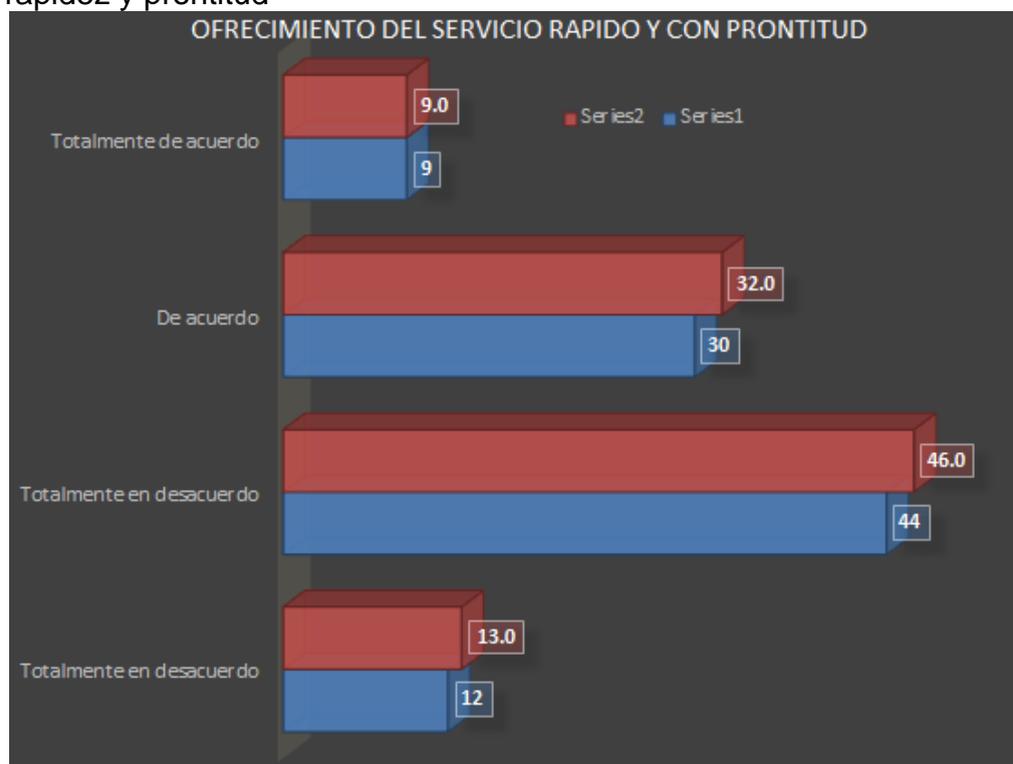
El 79 % de los usuarios entrevistados indicaron que en la E.P.G. no son muy comunicativos, mientras que el 21% indicaron que si existe comunicación.

Tabla N° 26: Los trabajadores de la E.P.G. le ofrecen un servicio con rapidez y prontitud

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	12	13.0
	Totalmente en desacuerdo	44	46.0
	De acuerdo	30	32.0
	Totalmente de acuerdo	9	9.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 26: Los trabajadores de la E.P.G. le ofrecen un servicio con rapidez y prontitud



Fuente: Tabla N° 26

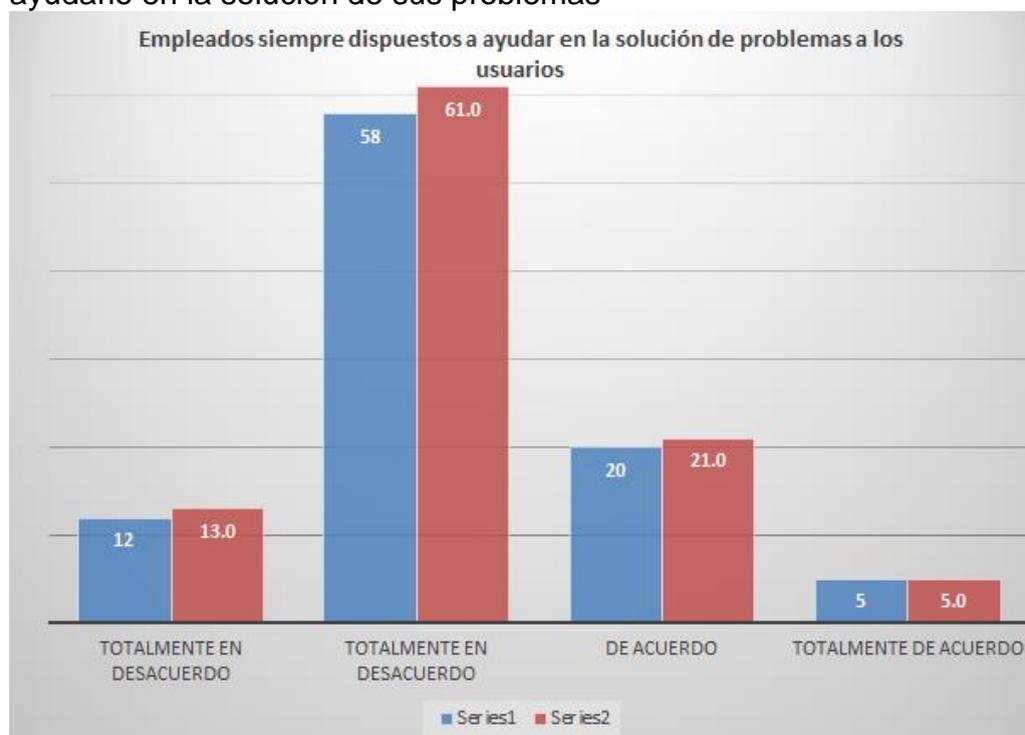
El 59 % de los usuarios entrevistados indicaron que en la E.P.G. no se brinda un servicio rápido y con prontitud, mientras que el 41% indicaron que si se brinda un servicio rápido y oportuno.

Tabla N° 27: Los trabajadores de la E.P.G. están siempre dispuestos a ayudarlo en la solución de sus problemas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	12	13.0
	Totalmente en desacuerdo	58	61.0
	De acuerdo	20	21.0
	Totalmente de acuerdo	5	5.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 27: Los trabajadores de la E.P.G. están siempre dispuestos a ayudarlo en la solución de sus problemas



Fuente: Tabla N° 27

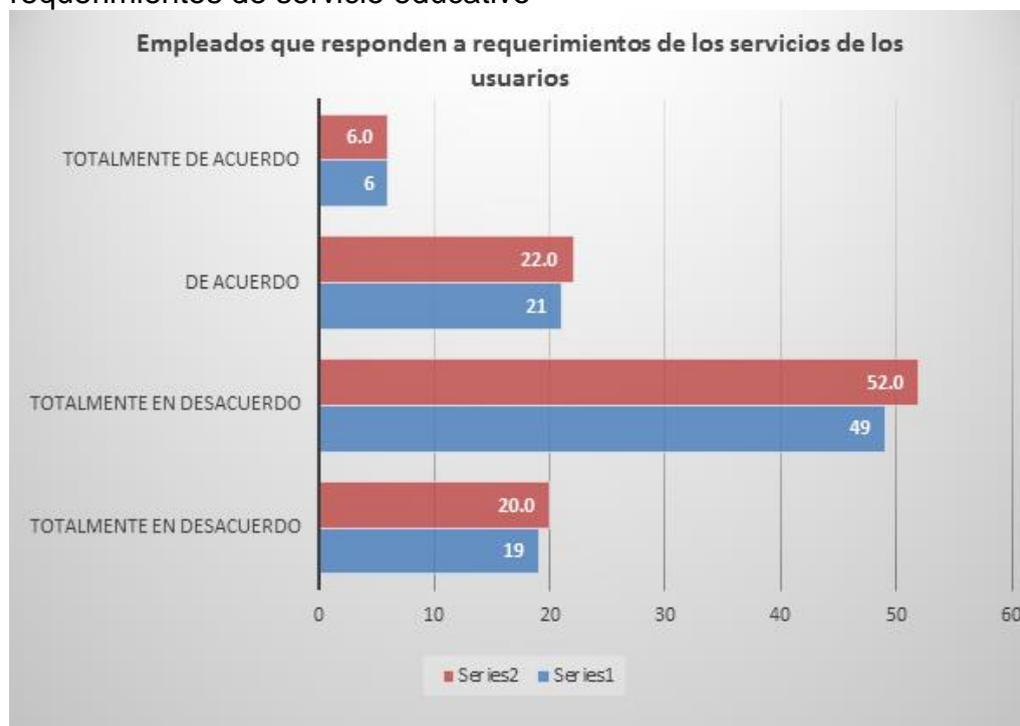
El 74 % de los usuarios entrevistados indicaron que en los empleados de la E.P.G. no siempre están dispuestos a ayudar a la solución de los problemas a los usuarios, mientras que el 26% indicaron que siempre están a ayudar a la solución de los problemas a los usuarios.

Tabla N° 28: Los trabajadores de la E.P.G. responden a sus requerimientos de servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	19	20.0
	Totalmente en desacuerdo	49	52.0
	De acuerdo	21	22.0
	Totalmente de acuerdo	6	6.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 28: Los trabajadores de la E.P.G. responden a sus requerimientos de servicio educativo



Fuente: Tabla N° 28

El 72 % de los usuarios entrevistados indicaron que los empleados de la E.P.G. no responden a los requerimientos de los usuarios, mientras que el 28% indicaron que si responden a los requerimientos de los usuarios.

Tabla N° 29: El comportamiento de los trabajadores de la E.P.G. le transmite confianza

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	19	20.0
	Totalmente en desacuerdo	54	57.0
	De acuerdo	17	18.0
	Totalmente de acuerdo	5	5.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 29: El comportamiento de los trabajadores de la E.P.G. le transmite confianza



Fuente: Tabla N° 29

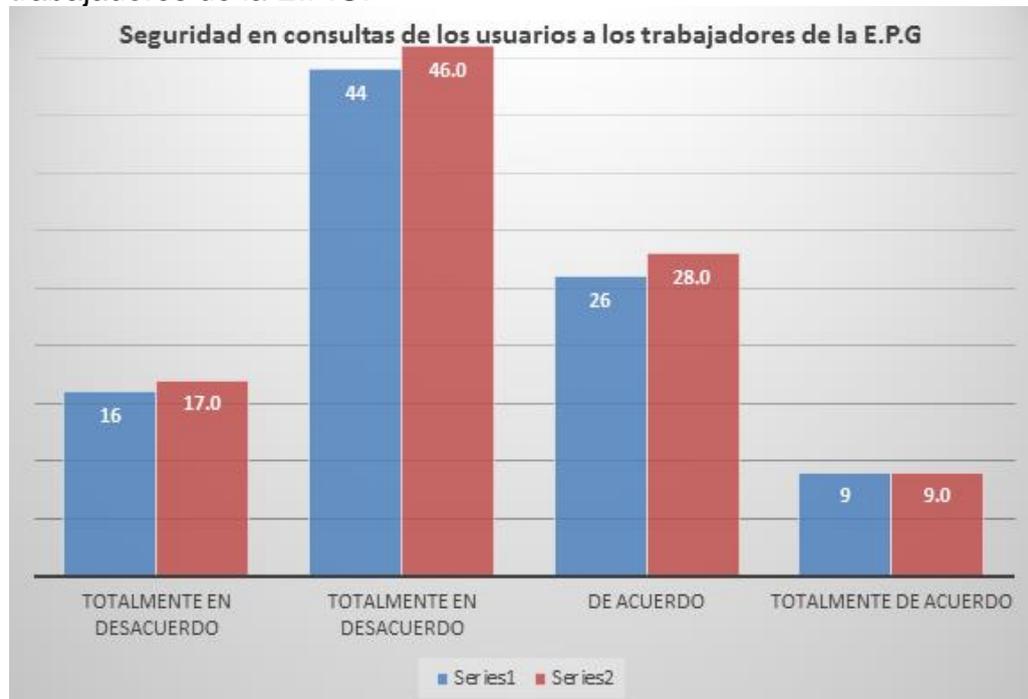
El 77 % de los usuarios entrevistados indicaron que los empleados de la E.P.G. no tienen un buen comportamiento y no transmiten confianza, mientras que el 33% indicaron que si tienen un buen comportamiento y si transmiten confianza.

Tabla N° 30: Usted se siente seguro en las consultas realizadas a los trabajadores de la E.P.G.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	17.0
	Totalmente en desacuerdo	44	46.0
	De acuerdo	26	28.0
	Totalmente de acuerdo	9	9.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 30: Usted se siente seguro en las consultas realizadas a los trabajadores de la E.P.G.



Fuente: Tabla N° 30

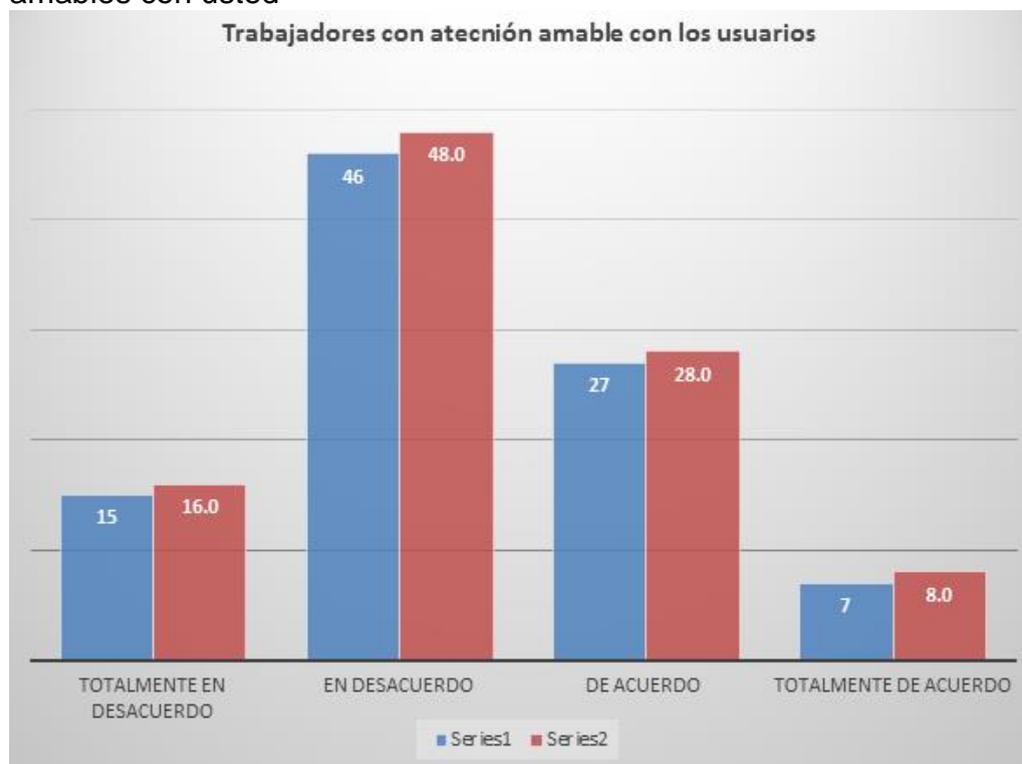
El 63 % de los usuarios entrevistados indicaron que no tienen confianza en las consultas que realizan a los trabajadores de la E.P.G. mientras que el 37% indicaron que si tienen confianza.

Tabla N° 31: Los trabajadores de la E.P.G. se muestran siempre amables con usted

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	15	16.0
	En desacuerdo	46	48.0
	De acuerdo	27	28.0
	Totalmente de acuerdo	7	8.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 31: Los trabajadores de la E.P.G. se muestran siempre amables con usted



Fuente: Tabla N° 31

El 64 % de los usuarios entrevistados indicaron que los trabajadores de la E.P.G. no son amables en la atención a los usuarios, mientras que el 36% indicaron que si son amables en la atención a los usuarios.

Tabla N° 32: Los trabajadores de la E.P.G. tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que usted formula

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	19	20.0
	En desacuerdo	57	60.0
	De acuerdo	14	15.0
	Totalmente de acuerdo	5	5.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 32: Los trabajadores de la E.P.G. tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que usted formula



Fuente: Tabla N° 32

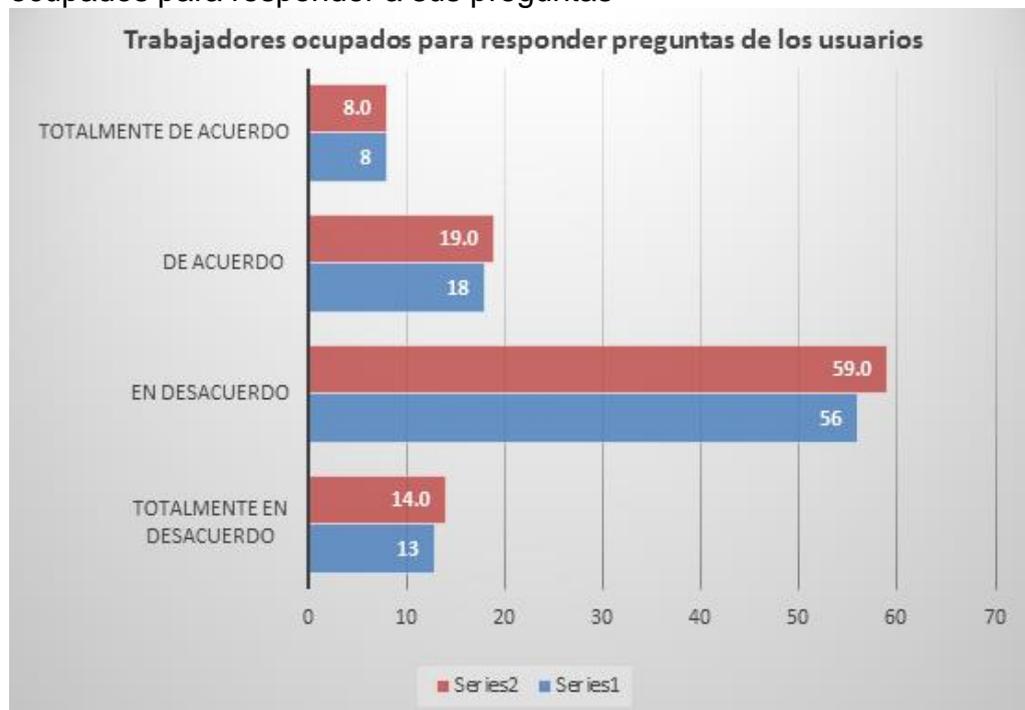
El 80 % de los usuarios entrevistados indicaron que los trabajadores de la E.P.G. no tienen el conocimiento de sus funciones para absolver las consultas a los usuarios, mientras que el 20% indicaron que si tienen el conocimiento de sus funciones.

Tabla N° 33: Los trabajadores de la E.P.G. nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	14.0
	En desacuerdo	56	59.0
	De acuerdo	18	19.0
	Totalmente de acuerdo	8	8.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 33: Los trabajadores de la E.P.G. nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas



Fuente: Tabla N° 33

El 63 % de los usuarios entrevistados indicaron que los trabajadores de la E.P.G. siempre están ocupados para atender las consultas a los usuarios, mientras que el 37% indicaron que nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.

Tabla N° 34: Los horarios de trabajo de la E.P.G. están acordes a las necesidades de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	20	21.0
	En desacuerdo	58	61.0
	De acuerdo	12	13.0
	Totalmente de acuerdo	5	5.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 34: Los horarios de trabajo de la E.P.G. están acordes a las necesidades de los clientes



Fuente: Tabla N° 34

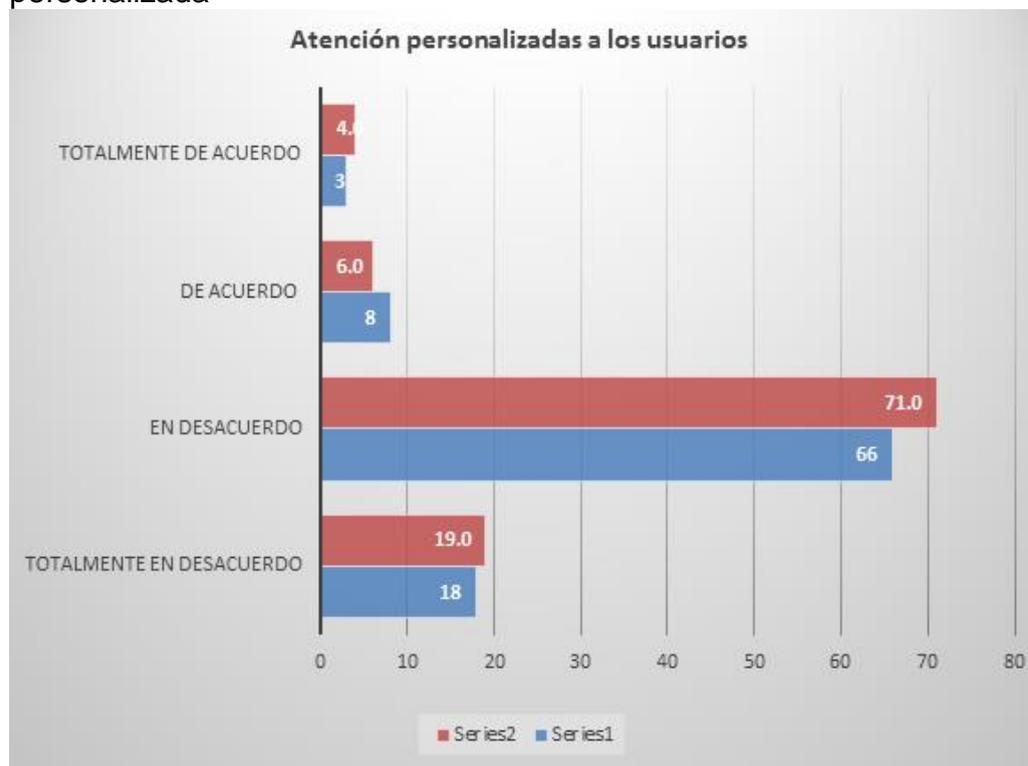
El 82 % de los usuarios entrevistados indicaron que los horarios de atención en la E.P.G. no son adecuados a las necesidades de los usuarios, mientras que el 18% indicaron que si son adecuados.

Tabla N° 35: Los trabajadores de la E.P.G. le ofrecen una atención personalizada

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	18	19.0
	En desacuerdo	66	71.0
	De acuerdo	8	6.0
	Totalmente de acuerdo	3	4.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 35: Los trabajadores de la E.P.G. le ofrecen una atención personalizada



Fuente: Tabla N° 35

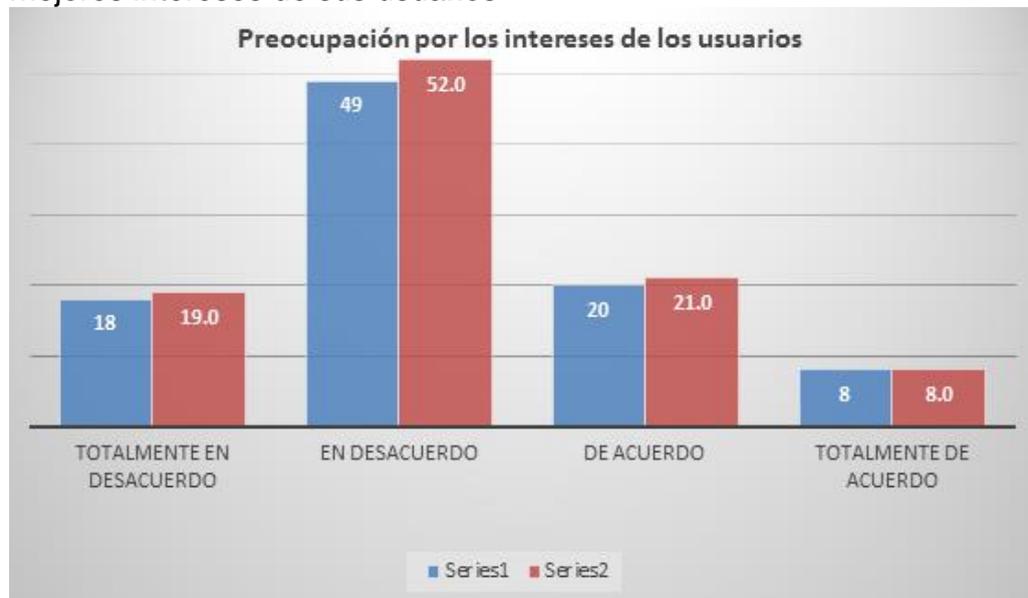
El 90 % de los usuarios entrevistados indicaron que no reciben atención personalizada en la E.P.G. mientras que el 10% indicaron que si reciben atención personalizada.

Tabla N° 36: Los trabajadores de la E.P.G. se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	18	19.0
	En desacuerdo	49	52.0
	De acuerdo	20	21.0
	Totalmente de acuerdo	8	8.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 36: Los trabajadores de la E.P.G. se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios



Fuente: Tabla N° 36

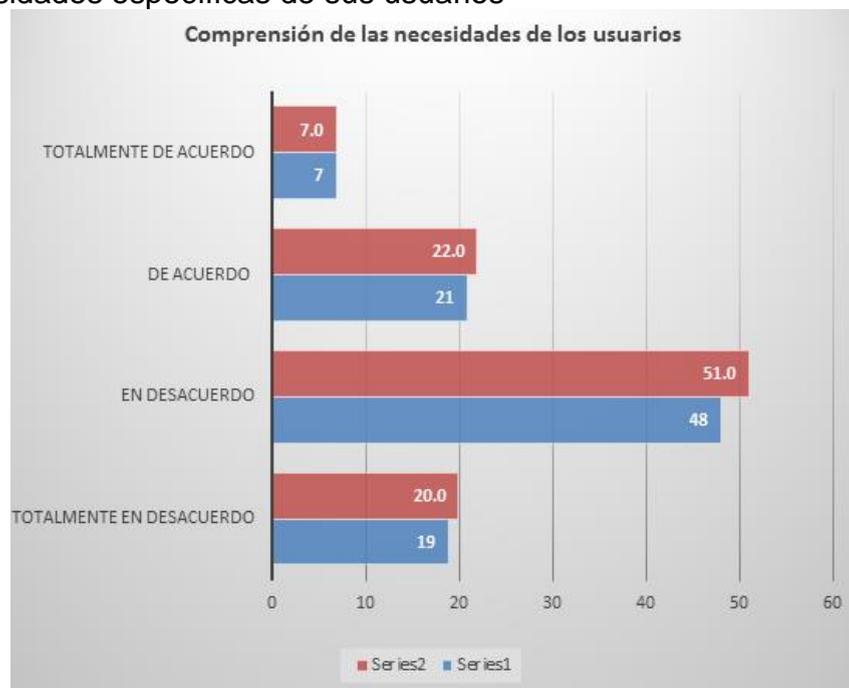
El 71 % de los usuarios entrevistados indicaron que no hay preocupación por los interés de los usuarios en la E.P.G. mientras que el 29% indicaron que si hay preocupación por los interés de los usuarios en la E.P.G.

Tabla N° 37: Los trabajadores de la E.P.G. comprenden las necesidades específicas de sus usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en desacuerdo	19	20.0
	En desacuerdo	48	51.0
	De acuerdo	21	22.0
	Totalmente de acuerdo	7	7.0
	Total	95	100.0

Cuestionario: Aplicado en el mes de Octubre del 2015

Gráfico N° 37: Los trabajadores de la E.P.G. comprenden las necesidades específicas de sus usuarios



Fuente: Tabla N° 37

El 71 % de los usuarios entrevistados indicaron que no se comprenden las necesidades de los usuarios en la E.P.G. mientras que el 29% indicaron que si se comprenden las necesidades de los usuarios.

Tabla N°38: Significado de la Escala de Likert para interpretar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.PG. De la U.N. P.R.G.

Nivel de Likert	Significado	Rango de % de satisfacción del usuario
1	Totalmente insatisfecha	0-25
2	Insatisfecho	26-50
3	Satisfecho	51-75
4	Totalmente satisfecho	76-100

Tabla N° 39: Promedio de la percepción de las dimensiones evaluadas

N° PREGUNTA	PROMEDIO	PROMEDIO GENERAL
1	2,56	Elementos Tangible 2,68
2	3,30	
3	2,26	
4	2,62	
5	2,13	Fiabilidad 2,19
6	2,29	
7	2,10	
8	2,02	
9	2,45	
10	2,05	Capacidad de respuesta 2,18
11	2,37	
12	2,18	
13	2,14	Seguridad 2,21
14	2,08	
15	2,29	
16	2,27	
17	2,22	Empatía 2,11
18	2,05	
19	2,35	
20	2,02	
21	1,95	
22	2,18	

Fuente: SPSS

Tabla N°40: Promedio General del servicio

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
PERCEPCIÓN	2.68	2.19	2.18	2.21	2.11
Promedio general	2,84 = 71.00 % (satisfecho)				

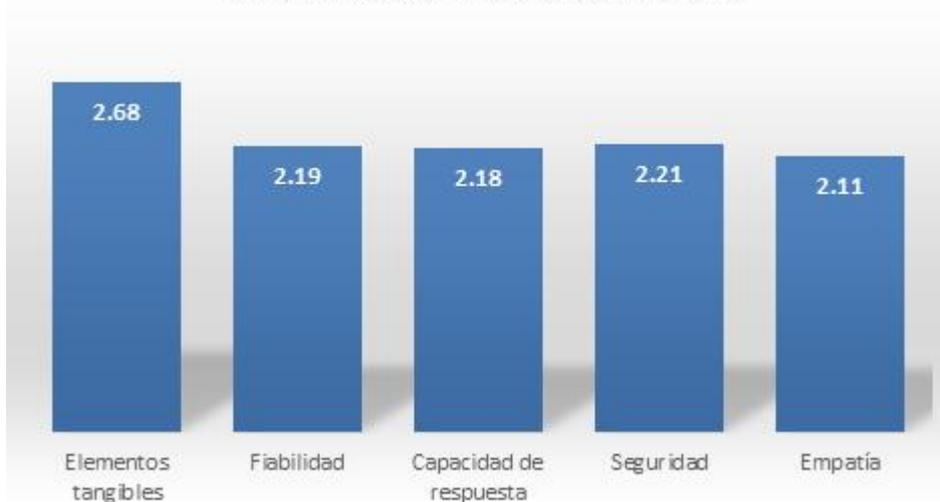
Tabla N°41: Promedio general del servicio evaluado

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
PERCEPCIÓN	2.68	2.19	2.18	2.21	2.11
ESPECTATIVA	4	4	4	4	4
BRECHA	-1.32	-1.81	-1.82	-1.79	-1.89

Fuente: Tabla N° 38

Gráfico N° 38: Promedio General del servicio

Promedio de las dimensiones evaluadas



Fuente: Tabla N° 40

Gráfico N° 39: Expectativa y percepción del nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G.

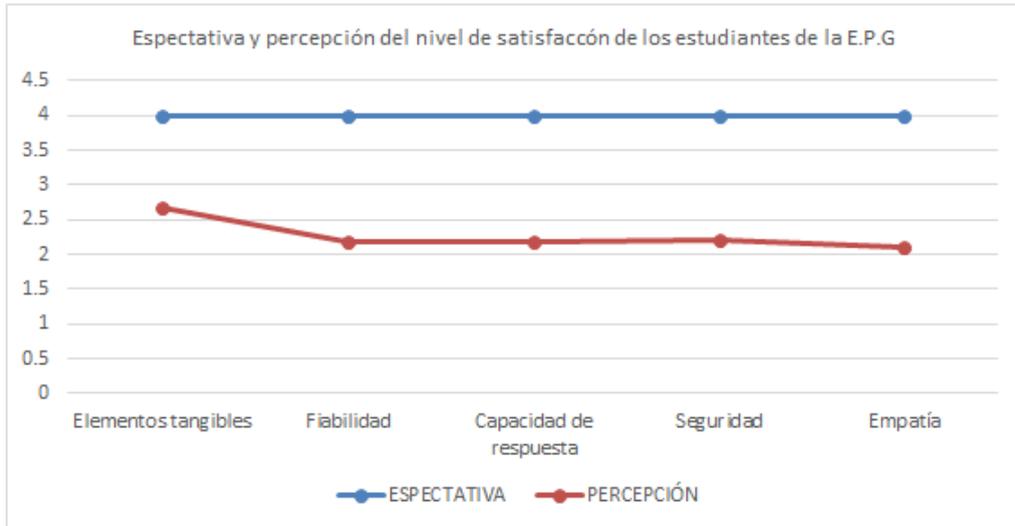
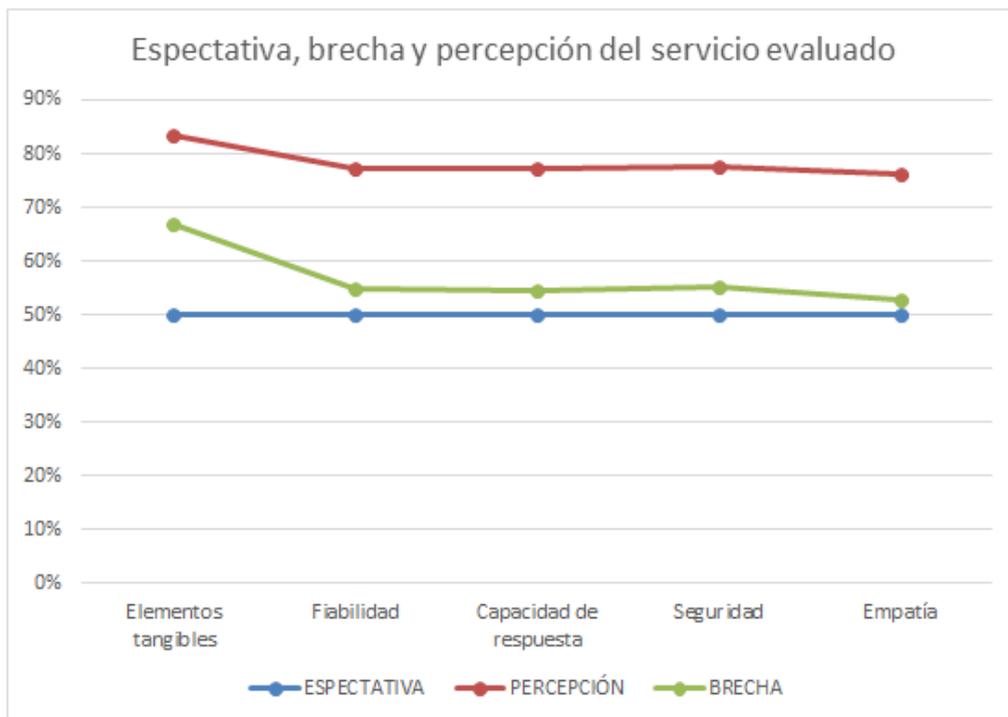


Gráfico N° 40: Expectativa, brecha y percepción del servicio evaluado



4.2. Discusión de resultados.

Considerando la importancia que reviste la presente investigación y a la luz del análisis de los resultados de acuerdo a la información contenida en los cuestionarios, según la muestra de estudio de 114 elementos (encuestados) de los cuales 19 fueron trabajadores y 95 usuarios (estudiantes) de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

En cuanto al primer objetivo específico que identificar las características de la Gestión administrativa que vienen aplicándose en la E.P.G.se presentan la discusión de los resultados, en cuanto al sexo el 58 % de los trabajadores encuestados fueron del sexo masculino, mientras el 42% fueron del sexo femenino, según Tabla N° 01, referente a la edad el 68% oscilan entre 31 y 50 años de edad, el 16% están en el rango entre 0 y 20 años de edad, y el 16% están en el rango de mayores de 51 años de edad, Tabla N° 2; apreciándose que su población laboral es de una edad promedio siendo una fortaleza que le permite ejecutar acciones tendientes a mejorar la gestión administrativa.

En cuanto al conocimiento de la visión y misión de la E.P.G. de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo por parte de los trabajadores, se aprecia que el 74% de los encuestados están en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, o sea que no la conocen, mientras que el

26% Tabla N° 03, indica que si la conocen, siendo un factor importante conocer la visión y misión de la organización para que el personal conozca a donde va en el futuro que es lo que se busca; referente al conocimiento de los objetivos institucionales, el 79% están en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, mientras que el 21%, Tabla N° 04, indican estar de acuerdo y totalmente de acuerdo quiere decir que si la conocen, estimamos que este porcentaje son la parte directiva que dirige la Escuela de Postgrado, si los objetivos no son conocidos por los trabajadores tampoco se puede lograr un servicio de buena calidad a los usuarios.

En cuanto a la aplicación de los documentos de gestión , tales como: el Plan de Desarrollo Institucional, Manual de Organización y Funciones y el Texto Único de Procedimientos Administrativos, el 74% indicaron que no se aplica en su total dimensión, mientras que el 26% indicaron que si se aplica, Tabla N° 05, un factor imprescindible para que se cumplan los objetivos institucionales es aplicar los documentos de gestión que son herramientas muy importantes para que los trabajadores puedan cumplir con sus obligaciones, conllevando al cumplimiento de objetivos siendo el productos final la mejora del servicio

Referente a si la E.P.G. cuenta con los recursos humanos, económicos y materiales, para el cumplimiento de los objetivos, los trabajadores

indicaron estar en totalmente en desacuerdo y en desacuerdo el 80%, mientras que el 20%,table N° 06 también indicaron estar en acuerdo y totalmente en acuerdo, esto es un factor limitante en las organizaciones del Estado, siendo responsabilidad de las autoridades de la E.P.G. buscar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en cuanto a la estructura orgánica también el 84% estuvieron totalmente en desacuerdo y en desacuerdo mientras que el 16% Tabla N° 07,estuvo de acuerdo, ello coincide que las áreas de mando no están bien definidas siendo el 90 % estuvieron en desacuerdo y mientras que solo el 10% Tabla N° 08, estuvieron de acuerdo, esto nos conlleva a determinar que la E.P.G. de hacer una actualización de su estructuras orgánica, definir bien los niveles jerárquicos considerando los tiempos actuales y modernos habida cuenta que la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, es unas las instituciones de Educación Superior en el Norte del país, que debe estar liderando con las últimas técnicas y metodologías tanto en el aspecto académico como organizacional.

En cuanto a la aplicación del TUPA, el 84%, indicaron que no se aplica en su total dimensión y el 16% indico que sí, Tabla N° 09, el TUPA es un documento de gestión institucional que sirva para dialogar, conversar e informar a los usuarios, puesto que en él se encuentra detallados los procesos administrativos, sus costos, tiempos, requisitos y las autoridades que resuelven, por ello el conocimiento de los trabajadores

revista vital importancia.

En cuanto al tipo de poder que se ejecuta en la E.P.G. los trabajadores indicaron que se ejecuta un poder coercitivo con el 53% basado en el temor y en la expectativa del subalterno de que el castigo se impone por no estar de acuerdo con las acciones y convicciones del superior, el 37% indicaron que se ejecuta un poder legítimo es el que se obtiene mediante el cargo y que concede la autoridad que se ha delegado y solo el 10% se ejecuta un poder de recompense Tabla N° 10, referente al tipo de liderazgo que se practica los trabajadores indicaron que se practica el liderazgo burocrático con el 60%, cuyo estilo es llevar la tareas según su libro de estilo y hoja de ruta marcada, no se contempla cambios y en cuanto a imprevistos cuenta con soluciones ya preparadas el 26% un liderazgo autocrático cuyo estilo es el poder absoluto que tiene en la toma de decisiones dando indicaciones precisas de cómo y cuándo llevar a cabo las tareas, Tabla N° 11.

En cuanto al control y la aplicación de estándares de calidad utilizados los encuestados indicaron que se basa en el cumplimiento de las áreas o sea estándar por cantidad el 53% y el 37% indicaron que se controla relacionado al costo Tabla N° 12, en cuanto a la implementación de estrategias para corregir errores el 90% indicaron que se ejecuta ningún tipo de estrategias Tabla N° 13; así como el 85% Tabla N° 14, indicaron

que no se agregan metodología después de la evaluación ejecutada.

Concluyendo en éste primer objetivo específico de la presente investigación en cuanto a las características de la gestión administrativa en la E.P.G de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, según los resultados ya señalados no se vienen aplicando los principios de la administración científica en esta organización habida que es una organización de Educación superior, teniendo en cuenta que la administración educativa es entendida como una organización moderna, dinámica, democrática y estratégica que viabilice la consecución de la misión institucional contribuyendo así al logro de la visión institucional, tal como señala Correa de Molina 1997:12), teniendo en cuenta: la planificación, donde se construyen los escenarios probables y deseables y se seleccionan las mejores estrategias para el logro de los objetivos planteados por la E.P.G. de la U.N.P.R.G; la organización, siendo la "combinación óptima de un conjunto de actividades estratégicas, operativas y administrativas en correlación con las potencialidades de los actores de la comunidad educativa en este caso de la E.P.G; para luego iniciar la ejecución, etapa donde se realizan los planes, teniendo en cuenta la estructura organizativa dispuesta para tal fin, aplicando los estilos de poder y liderazgo apropiados; finalmente el control, evaluando midiendo los resultados obtenidos en el proceso, también es de señalar que al E.P.G. debe

agregar otros elementos como la coordinación, que apunta a la horizontalidad de la función educativa de todas las áreas de la organización; la innovación, que permite introducir nuevos métodos y procedimientos pedagógicos o administrativos; la participación, como interacción de autoridades, docentes, estudiantes, y la sociedad en su conjunto y la interdisciplinariedad, entendida ésta como el esfuerzo, el apoyo y compromiso de diversos especialistas (cf. Alvarado op. cit.:21).

En cuanto al segundo objetivo específico de identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G. de la U.N.P.R.G. se indican los resultados encontrados en la aplicación del cuestionario a los estudiantes, a través del modelo Servqual, se tiene que el 67% de los estudiantes encuestados fueron del sexo masculino y el 33% del sexo femenino, Tabla N° 15.

En a la apreciación de los elementos tangibles con que cuenta la E.P.G. por los estudiantes, es sobre las instalaciones físicas, los equipos con se cuenta, la presentación del personal y los materiales utilizados en la comunicación, en cuanto a los equipos informáticos y muebles el 53% estuvieron de acuerdo pero un 36% en desacuerdo, observándose una buena aceptación por parte de los usuarios, Tabla N° 16, referente a las instalaciones físicas el 93% de los entrevistados se mostraron de acuerdo y totalmente de acuerdo, Tabla N° 17, del mismo modo existe

una aprobación de los encuestados, en cuanto a la apariencia y presentación de los trabajadores el 62% de los encuestados estuvieron en desacuerdo y el 22% de acuerdo, Tabla N° 18, en cuyo aspecto se debe tener especial atención ya que es la carta de presentación, en lo que respecta al material de comunicación el 61% estuvieron de acuerdo y el 29% en desacuerdo Tabla N° 19, lo indica que se debe tener más cuidado al momento de elaborar la comunicación de los servicios que brinda la E.P.G.

En cuanto a la fiabilidad donde se muestra la habilidad para la ejecución del servicio prometido en forma precisa, cuidadosa al estudiantes, donde los resultados fueron: El 75% se mostraron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo y el 25% estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo Tabla N° 20, existiendo una desmotivación de los estudiantes, en cuanto a la solución de los problemas de los usuarios el 65% estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo mientras que el 35% Tabla N° 21, estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo, debe existir un mayor interés por los problemas en materia de problemas educativos de los estudiantes, en cuanto a la atención correcta desde la primera vez el 78% se mostraron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mientras que el 25% se mostraron de acuerdo y totalmente en desacuerdo, Tabla N° 22, en cuanto a la prestación del servicio en el tiempo prometido el 79% contestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y el

21% de acuerdo y totalmente de acuerdo, Tabla N° 23, cuya percepción del estudiante es que se brinda un servicio con mucha demora; en cuanto a los errores que comenten los trabajadores en la prestación del servicio el 51% indicaron que se cometen errores y el 49% indicaron que no se cometen errores, Tabla N° 24.

En cuanto a la capacidad de respuesta, los empleados son poco comunicativos con los usuarios reflejados en el 79% de los entrevistados estuvieron en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mientras que el 21% de acuerdo y totalmente de acuerdo, Tabla N° 25, en cuanto al servicio con rapidez y prontitud el 59% manifestó su desacuerdo y el 41% estuvo de acuerdo, Tabla N° 26, pero en cuanto a la disposición de los trabajadores de ayudar a los usuarios en la solución de los problemas el 74% estuvieron en desacuerdo y el 26% de acuerdo Tabla N° 27, de la misma forma los empleados no responden a los requerimiento de los usuarios el 72% estuvieron en desacuerdo y el 28% estuvieron de acuerdo Tabla N° 28. En cuanto a la capacidad de respuesta se aprecia la posesión de destreza de los empleados para la ejecución del servicio, la cortesía, la atención, consideración respeto y amabilidad del personal de cara al usuario, acciones que no se aplican en la E.P.G. en su total dimensión.

En cuanto a la seguridad el 75% de los entrevistados indicaron que los

empleados no transmiten confianza a los usuarios Tabla N° 29, el 63% de los usuarios no se sienten seguros en cuanto a las consultas que realizan a los trabajadores de la E.P.G. Tabla N° 30 y el 64% de los entrevistados indicaron que los empleados no siempre son amables con los usuarios , Tabla N° 31, y el 80% de los entrevistados indicaron que el personal de la E.P.G. no cuenta con el conocimiento(capacitación), para contestar y atender las consultas de los usuarios Tabla N° 32, la seguridad del servicio es un elemento importante puesto que se le expone un servicio inexistente de peligros, riesgos o dudas para que el usuario puede tomar una decisión acertada.

En cuanto a la empatía el 73% de los estudiantes indican que los empleados siempre están ocupados para responder las preguntas de los usuarios, Tabla N° 33, en cuanto a los horarios de atención el 82% indicaron que no están de acuerdo a los horarios, se debe buscar una alternativa de mejorar el horario de atención, Tabla N° 34, en cuanto a la atención personalizada el 90% de los encuestados dijeron que no se brinda una atención personalizada Tabla N° 35, y el 71% indicaron que los trabajadores de la E.P.G. no se preocupan por mejorar los interés de los usuarios en cuanto a servicio se refiere, Tabla N° 36, finalmente el 71% de los estudiantes manifestaron que los trabajadores no están comprometidos con las necesidades de los estudiantes, Tabla N° 37.

Teniendo en cuenta la opinión de Paganini, 1993, indica que la satisfacción del cliente es el grado de complacencia que manifiesta respecto de una acción, proceso o servicio que cumple ciertos requisitos o exigencias, lo cual se basa en el concepto de calidad percibida, que considera al usuario. Por ello la satisfacción del cliente es la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto o servicio, tras su consumo; haciendo referencia a un proceso multidimensional y dinámico, donde la satisfacción es el juicio del resultado que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.

Finalmente la satisfacción es un resultado que el Sistema (E.P.G) desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario (estudiantes), además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio” (Giovanni Di Domenico, citado por Carina Rey Martín).

En cuanto al tercer objetivo específico identificar los factores influyentes en la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, considerando la teoría de Terry que la educación debe

mantener un orden lógico la cual está destinada a transformar la vida del ser humano como tal y dentro de este proceso el gestor educativo debe tener una base que lleve al éxito de la E.P.G. para ello tiene que aplicar los elementos del proceso administrativo como la planificación donde los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones basados en un método o plan donde están inmersos los objetivos y establecen los procedimientos para alcanzarlos, la organización para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización, la dirección que implica mandar, influir y motivar a los empleados de la E.P.G. para que realicen sus tareas de acuerdo a lo planificado y finalmente el control que asegure que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas; cuyo elementos son influyentes en la satisfacción del usuario que son elementos subjetivos o la percepción del servicio tales como los elementos tangibles orientados a evaluar la apariencia de la instalaciones física, equipos, personal y materiales de comunicación, agregado a la fiabilidad cuya percepción es la habilidad que tienen los empleados para ejercer el servicio prometido, seguido de la calidad de respuesta orientado a evaluar la disposición de los empleados a ayudar al usuario, poniendo en juego el profesionalismo la destreza y habilidades, asegurándose de la inexistencia de riesgos y sobre todo la comprensión de mantener a los clientes informados a través de un lenguaje sencillo y sobre todo el arte de escuchar sus necesidades para mejorar el servicio.

Utilizando la escala de likert y el cuestionario Servqual, se establece que el estudiante de la E.P.G. de la U.N.P.R.G. se encuentran satisfechos con promedio de 2,84, siendo el 71% Tabla N° 40, donde el estudiante privilegia los elementos tangibles y fiabilidad, por ser más próximos a las expectativas (4 totalmente de acuerdo). Cumpliéndose el objetivo general determinándose la existencia de la relación entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes; rechazándose la hipótesis nula y demostrándose la hipótesis de trabajo.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

PLAN PARA MEJORAR LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

5.1. Introducción

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario a los empleados de la E.P.G. sobre la aplicación de los documentos de gestión; así como a los estudiantes sobre la calidad de servicio que reciben, en base a ello se presente el presente plan para mejorar la gestión administrativa con aplicación de proceso administrativa (la planificación, organización, dirección y control), considerando los elementos de la calidad que establece la Escala Servqual.

5.2. Fundamentación.

El presente plan de mejoras se fundamenta en los principios técnicos y científicos de las ciencias administrativas (planificación, la organización, la dirección y el control), así utilizando los elementos de la mejora continua para incrementar la calidad de servicio a los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

5.3. Objetivos

Objetivo general

Mejorar la gestión administrativa para elevar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G. en la U.N.P.R.G.

Objetivos específicos

Capacitar al personal de la E.P. G, en el manejo y aplicación de los documentos de gestión

Capacitar al personal de la E.P.G. en la aplicación del TUPA, en cuanto a al manejo de requisitos, costos y tiempos de los servicios brindados.

Capacitar al personal de la E.P.G. en temas orientación y atención a los clientes

Desarrollar ciclo de conferencias a los estudiantes sobre la mejora de la calidad de los servicios en la E.P.G.

Difusión en los medios de comunicación los servicios que brinda la E.P.G.

5.4. Beneficiarios

Los trabajadores y estudiantes de la E.P.G. de la U.N.P.R.G.

5.5. Metodología

Las actividades que se desarrollaran en la ejecución de las actividades están relacionadas en la Operacionalización de los objetivos específicos que se exponen en el siguiente cuadro:

Objetivos	Actividades propuestas
Capacitar al personal de la E.P.G. en el manejo y aplicación de los documentos de gestión	<p>Compendiar los documentos de gestión de la E.P.G. en físico y CD (PDI, POI, MOF, CAP, PAP, RIT)</p> <p>Determinar los temas a tratar en la capacitación</p> <p>Determinar los costos de los ponentes, materiales equipos y local</p> <p>Determinar el costo por participantes, lugar y fecha de ejecución de la capacitación</p>
Capacitar al personal de la E.P.G. en la aplicación del TUPA, en cuanto a al manejo de requisitos, costos y tiempos de los servicios brindados	<p>Compendiar el TUPA en físico en CD</p> <p>Determinar los talleres a ejecutar (4 talleres)</p> <p>Determinar los requisitos, costos lugar donde inicia y autoridad que resuelve el procedimiento</p> <p>Analizar dos procedimientos más recurrentes que se aplican en atención a los estudiantes, en cuanto a cantidad, calidad, costo y tiempo.</p> <p>Determinar el costo por participantes, lugar y fecha de ejecución de la capacitación</p>
Capacitar al personal de la E.P.G. en temas de orientación y atención a los clientes	<p>Determinar los temas a tratar en la capacitación</p> <p>Determinar los costos de los ponentes, materiales equipos y local</p> <p>Determinar el costo por participantes, lugar y fecha de ejecución de la capacitación</p>
Desarrollar ciclo de conferencias a los estudiantes sobre la mejora de la calidad de los servicios en la E.P.G.	<p>Determinar el material a entregar a cada estudiantes (folder, lapicero, tríptico detallando dos procedimientos más recurrentes)</p> <p>Determinar el número de conferencias a desarrollar</p> <p>Determinar el local fecha y horas de las conferencias</p> <p>Determinar los conferencistas.</p>
Difusión en los medios de comunicación los servicios que brinda la E.P.G.	<p>Elaboración de afiches full color</p> <p>Elaboración de trípticos full color</p> <p>Elaborar el spot para la radio, costo y tiempo</p> <p>Elaborar el spot para la TV, costo y tiempo</p> <p>Elaborar la publicación en el periódico</p>

5.6. Cronograma de actividades

Objetivos Específicos	Actividades propuestas	UN AÑO 2016																
		Trimestre																
		1			2			3			4							
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3					
Capacitar al personal de la E.P. G. en el manejo y aplicación de los documentos de gestión	Compendiar los documentos de gestión de la E.P.G. en físico y CD (PDI, POI, MOF, CAP, PAP, RIT)	-																
	Determinar los temas a tratar en la capacitación	-																
	Determinar los costos de los ponentes, materiales equipos y local		-															
	Determinar el costo por participantes, lugar y fecha de ejecución de la capacitación			-														
Capacitar al personal de la E.P.G. en la aplicación del TUPA, en cuanto a al manejo de requisitos, costos y tiempos de los servicios brindados.	Compendiar el TUPA en físico en CD				-													
	Determinar los talleres a ejecutar (4 talleres)				-													
	Determinar los requisitos, costos lugar donde inicia y autoridad que resuelve el procedimiento					-												
	Analizar dos procedimientos más recurrentes que se aplican en atención a los estudiantes, en cuanta cantidad, calidad, costo y tiempo.					-												
	Determinar el costo por participantes, lugar y fecha de ejecución de la capacitación						-											
Capacitar al personal de la E.P.G. en temas de orientación y atención a los clientes	Determinar los temas a tratar en la capacitación				-													
	Determinar los costos de los ponentes, materiales equipos y local					-												
	Determinar el costo por participantes, lugar y fecha de ejecución de la capacitación						-											
Desarrollar ciclo de conferencias a los estudiantes sobre la mejora de la calidad de los servicios en la E.P.G.	Determinar el material a entregar a cada estudiantes(folder, lapicero, tríptico detallando dos procedimientos más recurrentes)						-											
	Determinar el número de conferencias a desarrollar							-										
	Determinar el local fecha y horas de las conferencias								-									
	Designar los conferencistas.									-								
Difusión en los medios de comunicación los servicios que brinda la E.P.G.	Elaboración de afiches full color	-							-									
	Elaboración de trípticos full color	-							-									
	Elaborar el spot para la radio, costo y tiempo		-							-								
	Elaborar el spot para la TV, costo y tiempo			-							-							
	Elaborar la publicación en el periódico				-													

5.7. Presupuesto

Objetivos Específicos	Actividades propuestas	Unidad Medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Capacitar al personal de la E.P. G, en el manejo y aplicación de los documentos de gestión (30 trabajadores)	Compendiar los documentos de gestión de la E.P.G. en físico y CD (PDI, POI, MOF, CAP, PAP, RIT)	Libro	30	50	1500
	Determinar los temas a tratar en la capacitación	Unidad	1	200	200
	Determinar los costos de los ponentes, materiales equipos y local	Hora	24	100	2400
	Determinar el costo del local , lugar y fecha de ejecución de la capacitación	Unidad	24	100	2400
Capacitar al personal de la E.P.G. en la aplicación del TUPA, en cuanto a al manejo de requisitos, costos y tiempos de los servicios brindados. (30 trabajadores)	Compendiar el TUPA en físico en CD	Libro	30	30	900
	Determinar los talleres a ejecutar (4 talleres) local	Unidad	12	100	1200
	Determinar los requisitos, costos lugar donde inicia y autoridad que resuelve el procedimiento				
	Analizar dos procedimientos más recurrentes que se aplican en atención a los estudiantes, en cuanto cantidad, calidad, costo y tiempo.				
	Determinar el costo por docente	Hora	12	100	1200
Capacitar al personal de la E.P.G. en temas de orientación y atención a los clientes (30 trabajadores)	Determinar los temas a tratar en la capacitación	Unidad	1	200	200
	Determinar los costos de los ponentes, materiales equipos y local	Hora	12	100	1200
	Determinar el costo por participantes, lugar y fecha de ejecución de la capacitación				
Desarrollar ciclo de conferencias a los estudiantes sobre la mejora de la calidad de los servicios en la E.P.G. (90 estudiantes)	Determinar el material a entregar a cada estudiantes(folder, lapicero, tríptico detallando dos procedimientos más recurrentes)	Paquete	90	20	1800
	Determinar el número de conferencias a desarrollar- conferencistas	Hora	12	100	1200
	Determinar el local fecha y horas de las conferencias	Local	12	100	1200
	Designar los conferencistas.				
Difusión en los medios de comunicación los servicios que brinda la E.P.G.	Elaboración de afiches full color	Millar	4	400	1600
	Elaboración de trípticos full color	Millar	1	800	800
	Elaborar el spot para la radio, costo y tiempo	Minuto	500	5	2500
	Elaborar el spot para la TV, costo y tiempo	Segundo	120	20	2400
	Elaborar la publicación en el periódico	Unidad	4	3000	12000
	TOTAL				32,300

5.8. Plazo de ejecución

Un año

5.9. Presupuestos y financiamiento

Un total de S/. 32,300.00 el financiamiento se ejecutara con recursos propios

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Se Concluye que en cuanto a la gestión administrativa en la E.P.G. en cuanto a la planificación los trabajadores indicaron que el 74 7 79% no conocen la visión, misión y objetivos de la organización, el 80% indicaron 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.

En cuanto a los elementos de la satisfacción del servicio se obtuvieron los resultados promedios del 2, 68 los elementos tangible, 2, 19 la fiabilidad, 2, 18 la capacidad de respuesta, el 2, 21 la seguridad y el 2, 11 la empatía, siendo la calidad un elemento subjetivo, es necesario inducir en el proceso de la gestión administrativa, para que por añadidura se mejore la calidad.

En cuanto a los elementos influyentes de la gestión administrativos como son la planificación, la organización, la Dirección y el control influyen directamente en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la E.P.G.

ya que si bien da como resultado el 2,84 con 71% de satisfecho, ello nos indica que hay que mejorar muchos factores de la calidad.

Como conclusión general es que se ha cumplido el objetivo general y se ha rechazado a la hipótesis nula demostrándose la hipótesis de trabajo.

6.2. Recomendaciones

Tener en cuenta la propuesta del plan de mejoras en cuanto a la mejorad e la calidad del servicio, sea debatido por las autoridades de la E.P.G. luego de su aprobación por la organización, sea implementada y ejecutada.

Desarrollar investigaciones referente a la capacitación y motivación del personal, por ser una actividad indispensable para mejorar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackoff, R. (1979). Un Concepto de Planeación de Empresas, Ed. Limusa, México D.F.
- Arenas, N. (1989). La Administración en la Empresa Educativa. Univ. Pontificia Bolivariana. Medellín.
- Alvarado, O. (1998).Gestión Educativa. Enfoques y Procesos. Lima-Perú. Editorial Fondo de Desarrollo Editorial.
- Ball, S. (1994).La Micropolítica de la Escuela hacia una Teoría de la Organización Escolar. Barcelona-Buenos Aires-México. Editorial Paidós.
- Bardisa, R. (1997). Teoría y Práctica de la Micropolítica en las Organizaciones Escolares. En Micropolítica de la escuela. Revista Iberoamericana de Educación Nº 15. Madrid-España. Edita: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).
- Campos, Ch.; y Portillo, L. (2010), Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la Alcaldía de Moncagua Departamento de San Miguel, Universidad de El Salvador, Centro América, pag. 3,4.
- Cotte, D. W. (1991) El servicio centrado en el cliente. Madrid. Editorial Díaz Santos.
- Correa de Molina, C. (1997). Administración Estratégica y Calidad Integral en las Instituciones Educativas. Bogotá-Colombia. Aula Abierta, Editorial Magisterio.
- Ducker, P. F. (1996). La administración: La organización basada en la información. Bogotá: Norma S.A.
- Fernández, D. (1997). Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. 1997. Volumen 3. Número 1-2. Recuperado en Diciembre 2015, de http://www.uv.es/relieve/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm
- FRENCH, Jhon y RAVEN, Bertran (cf): Las bases del poder social en dinámica de grupos.
- Gento, S. (1996). Instituciones educativas para la calidad total. Madrid. Editorial La Muralla.
- Hernández, S. (2014), Metodología de la Investigación, México, pag. 93.
- Horovitz, J. (2001). Los siete secretos del servicio al cliente. Madrid. Prentice Hall.

- Kotler, P. (2006). Dirección de Marketing (Vol. XII). México. Editorial Pearson
- Lepeley, M. T. (2003). Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación. México. McGraw-Hill/Interamericana.
- Mena, P.; Héctor, M. (1999). Identidad Lenguaje y Enseñanza en Escuelas Bilingües Indígenas de Oaxaca. Oaxaca-México. Editorial SIBEJ.
- OEA. (1974). Seminario sobre administración de la educación en América Latina. Informe final.
- Paganini, J. (1992). Métodos para evaluar la calidad de atención hospitalaria. Washington: Investigaciones sobre servicios de salud.
- Pérez, C. (2012). Planificación de recursos humanos de un territorio turístico. Cuba.
- Palladino, L. (1998). Administración Organizacional, Capacitación, Evaluación, Calidad. Buenos Aires-Argentina, Editorial Espacio.
- Pinilla, S. (1982). Administración de la educación. Lima, Ediciones Iberoamericanas.
- Quichca, T. (2012), Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú, Universidad mayor de San Marcos.
- Real. A. (2000). Diccionario Real Academia de la Lengua. Ed. Comercio. Quito. Ecuador
- René, V. (2009), Tesis doctoral, calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Año 2 009, Encarnación, Paragua, pag. 10
- ROJO, B. (1990). Planificación y Organización, Ed. UCN, Antofagasta. pág. 63
- Sander, B. (s/f). Nuevas Tendencias en la Gestión Educativa. Democracia y Calidad"(Resumen). En <http://www.cadi.oas.org/educ40anivSand.htm>
- Sander, B. (1996). Gestión Educativa en América Latina. Construcción y Reconstrucción del Conocimiento. Buenos Aires-Argentina, Editorial Troquel.
- Tisnado, I. (2013), mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú. Pág.

27.

Terry, G. (1971): Principios de Administración, Ed. Continental, MéxicoD.F.

Verónica, V. Evaluación de Proyectos Sociales para América Latina

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

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

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015?	Determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015	Ho: No existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015	Gestión Administrativa
Problemas específicos	Objetivos Específicos		
¿Qué características tiene la Gestión Administrativa aplicada en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015?	Identificar las características de la Gestión Administrativa que viene aplicando la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015	H1: Existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015	Satisfacción de los estudiantes
¿Qué características tiene el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015?	Identificar las características que tiene el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015		
¿Qué factores influyen en la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015?	Identificar los factores influyentes en la relación entre la Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015		

ANEXO N° 02:**RELACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVESIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

ÁREA	CARGO	CANTIDAD DE PERSONAL
Contabilidad	Contadora	1
	Auxiliares de Contabilidad	3
Recaudación	Recaudadora	1
	Asistente de recaudación	1
Mesa de Partes	Asistente Administrativa	1
Servicios Académicos	Secretaria de Servicios Académicos	1
	Asistente Administrativa – E.P.G.	1
	Asistente Administrativa –E.P.G. –FACHSE	1
Dirección	Asistente de Dirección	1
Coordinación e Idiomas	Asistente de Coordinación e Idiomas	1
Biblioteca	Bibliotecario	1
Oficina de Comunicaciones	Asistente Administrativo	1
Laboratorio de Computación e Informática	Ingeniero de Laboratorio de Computación de Informática	1
Almacén y Logística	Jefe de Logística	1
Servicios	Conserjería	3
TOTAL DE PERSONAL		19

ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO ESCUELA DE POSTGRADO

TRABAJADOR N°:...

Señor trabajador de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objeto conocer la calidad del servicio que se brinda al usuario; para ello deberás responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial, reservado y será utilizado única y exclusivamente para fines de la presente investigación

I.- información general del usuario

1. Sexo: Masculino Femenino

2. Edad

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1	Conoce la visión y misión de la E.P. G de la U.N.P.R.G.				
2	Los trabajadores de la E.P.G. conocen los objetivos				
3	Se aplican los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la E.P.G.				
4	La E.P.G. cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos				
5	La E.P.G. cuenta con una estructura orgánicas actualizada y bien definida el principio de autoridad				
6	La E.P.G. tienen definida y visualmente actualizadas las áreas de mando				
7	La E.P.G. tiene el TUPA actualizado para brindar un servicio efectivo y serio al usuario.				
8	Qué tipo de poder se ejerce en la E.P.G.				
	Poder coercitivos				
	Poder de recompensa				
	Poder legitimo				
	Poder de experto				
	Poder de referente				
9	Qué tipo de liderazgo se practica en la E.P.G.				
	Liderazgo natural				
	Liderazgo participativo				
	Liderazgo autocrático				
	Liderazgo burocrático				
	Liderazgo carismático				
	Liderazgo transformacional				
10	Qué tipo de estándares de control utiliza la E.P.G				
	Estándares de cantidad				
	Estándares de calidad				
	Estándares de costo				
	Estándares de tiempo				
11	Se corrigen errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación				
12	Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación				

OBSERVACIONES:

Sugerencias para mejorar el servicio en la E.P.G. de la U.N.P.R.G.

Gracias por su colaboración

Chiclayo, ... de del 20...

ANEXO N° 4

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO ESCUELA DE POSTGRADO

USUARIO N°:...

Señor usuario de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objeto conocer la calidad del servicio que te brindamos; para ello deberás responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial, reservado y será utilizado única y exclusivamente para fines de la presente investigación

I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

1. **Sexo:** Masculino Femenino

2. **Edad**

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1	Los equipos de informática y muebles de la E.P. G de la U.N.P.R.G. tienen apariencia moderna				
2	Las instalaciones físicas de la E.P.G. son visualmente atractivas				
3	Los trabajadores administrativos que atienden en las oficinas de la E.P.G. tienen una apariencia pulcra.				
4	Los materiales que usa la E.P.G. (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos				
5	La E.P.G. cumple las promesas del servicio en el tiempo previsto				
6	La E.P.G. soluciona sinceramente los problemas de los clientes				
7	La E.P.G. brinda su servicio de atención al cliente de manera correcta desde la primera vez				
8	La E.P.G. , brinda sus servicios en el tiempo prometido				
9	Los trabajadores de la E.P.G. no cometen errores en la prestación del servicio				
10	Los trabajadores de la EP.G. son comunicativos con los usuarios				
11	Los trabajadores de la E.P.G. le ofrecen un servicio con rapidez y prontitud				
12	Los trabajadores de la E.P.G. están siempre dispuestos a ayudarlo en la solución de sus problemas				
13	Los trabajadores de la E.P.G. responden a sus requerimientos de servicio educativo				
14	El comportamiento de los trabajadores de la E.P.G. le transmiten confianza				
15	Usted se siente seguro en las consultas realizadas a los trabajadores de la E.P.G.				
16	Los trabajadores de la E.P.G. se muestran siempre amables con usted				
17	Los trabajadores de la E.P.G. tienen conocimientos suficientes para contestar a las preguntas que usted formula				
18	Los trabajadores de la E.P.G. , nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas				
19	Los horarios de trabajo de la E.P.G. están acordes a las necesidades de los clientes				
20	Los trabajadores de la E.P.G. le ofrecen una atención personalizada				
21	Los trabajadores de la E.P.G. se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios				
22	Los trabajadores de la E.P.G. comprenden las necesidades específicas de sus usuarios				

OBSERVACIONES:

Sugerencias para mejorar el servicio en la E.P.G. De la U.N.P.R.G.

Gracias por su colaboración

Chiclayo, ... de del 20...

ANEXO N° 5. Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Sexo	19	1,00	2,00	1,4211	,50726	,257
Edad	19	1,00	3,00	2,0000	,57735	,333
Conoce la visión y misión de la E.P. G de la U.N.P.R.G.	19	1,00	4,00	2,1579	,89834	,807
Los trabajadores de la E.P.G. conocen los objetivos	19	1,00	4,00	2,0000	,81650	,667
Se aplican los documentos de gestión administrativa tales como PDI, MOF, TUPA en la E.P.G.	19	1,00	4,00	2,2105	,85498	,731
La E.P.G. cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos	19	1,00	4,00	2,0526	,91127	,830
La E.P.G. cuenta con una estructura orgánicas actualizada y bien definida el principio de autoridad	19	1,00	3,00	2,0000	,57735	,333
La E.P.G. tienen definida y visualmente actualizadas las áreas de mando	19	1,00	4,00	2,0000	,66667	,444
La E.P.G. tiene el TUPA actualizado para brindar un servicio efectivo y serio al usuario.	19	1,00	3,00	1,8947	,65784	,433
Qué tipo de poder se ejerce en la E.P.G.	19	1,00	3,00	1,8421	,95819	,918
Qué tipo de liderazgo se practica en la E.P.G.	19	2,00	4,00	3,5263	,69669	,485
Qué tipo de estándares de control utiliza la E.P.G	19	1,00	4,00	1,9474	1,07877	1,164
Se corrigen errores y se agregan estrategias de calidad después de la evaluación	19	1,00	4,00	1,7895	,78733	,620
Se agregan metodologías y conocimientos después de la evaluación	19	1,00	4,00	2,0000	,74536	,556
N válido (según lista)	19					

Tabla N° 21. Brecha entre la expectativa y la percepción de los usuarios.

	SERVICIOS				
	1	2	3	4	5
PERCEPCIÓN	2.68	2.19	2.18	2.21	2.11
ESPECTATIVA	4	4	4	4	4
BRECHA	-1.32	-1.81	-1.82	-1.79	-1.89

