

UCV

UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO



ESCUELA INTERNACIONAL DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**“UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO”
ESCUELA INTERNACIONAL DE POSTGRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN**

TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO
ACADÉMICO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DE UCAYALI”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGÍSTER EN EDUCACIÓN**

CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUTOR(ES):

Hernández Mendoza, Víctor Misael

Jiménez Moscoso, Robert Augurio

Pastor Segura, Julio César

ASESOR:

Mg. Castro Llaja, Lindomira

LIMA - PERÚ

2008

DEDICATORIA

*A mis queridos y recordados padres;
que en paz descansan:*

José Jesús Hernández Tipiada

Marcelina Mendoza Pasache

*A mi esposa e hijos: Paula Francisca,
Glenda Yessenia, Paula Lourdes,
Victoria Marcelina y Aimee del
Rosario quienes compartieron y
alentaron la lucha y sacrificio para
seguir estudiando.*

Víctor Misael

*A mi querida mamá Yolanda
Moscoso Palomino.*

A mi abnegada esposa Looy Juanita

*A mis adorados hijos Paquirri y
Wilmer.*

*A la señora Dolores Vargas Sánchez
por haberme inculcado sabios
consejos, para seguir mis estudios de
maestría.*

Robert Augurio

*A mi adorada madre Carmen Segura
Centurión.*

*A mi querida hermana Carmen Rosa
Pastor Segura.*

*A mis adorados hijos: Julio, Carlos,
Abel, y Lleny del Carmen, por su
apoyo y comprensión para continuar
estudiando.*

Julio César

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes de la Universidad César Vallejo por habernos impartido conocimientos en los diferentes módulos que se dictó durante el desarrollo de la maestría, que a continuación se indican: Dr. Lescano López Galia, Mag. Ibarra Cabello Alcira, Mag. Valdivia Palomino Augusto, Mag. Olivares Peralta Norma, Mag. Urcia Meléndez Lita, Mag. La Torre Dávila Jorge, Mag. Arellano Cabo Marieta: y en especial a nuestra Asesora Mag. Castro Llaja Lindomira por encaminarnos en el desarrollo de la presente tesis de investigación; y amigos colaboradores quienes nos brindaron sus conocimientos, contribuyendo en nuestra formación integral; y que a partir de la fecha, está al servicio de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Ucayali, y de la sociedad.

Los Autores

INDICE

| | PAG. |
|----------------|-------|
| CARATULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| INDICE | iv |
| RESUMEN | xviii |
| ABSTRACT | xix |
| INTRODUCCIÓN | xx |

CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | | |
|-----|--|----|
| 1.1 | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 22 |
| 1.2 | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 24 |
| | 1.2.1 Problema General | 24 |
| | 1.2.2 Problemas específicos | 24 |
| 1.3 | JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 26 |
| | 1.3.1 DESDE EL PUNTO DE VISTA PEDAGOGICO..... | 26 |
| | 1.3.2 DESDE EL PUNTO DE VISTA CIENTIFICO. | 26 |
| 1.4 | LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN | 27 |
| 1.5 | ANTECEDENTES..... | 28 |
| | 1.5.1 REPUBLICA DE CHILE | 28 |
| | 1.5.1.1 Acreditación Institucional | 28 |
| | 1.5.2 REPUBLICA DE COLOMBIA | 29 |
| | 1.5.2.1 Calidad de Educación y Desarrollo Como Libertad. Una Experiencia de Acreditación..... | 29 |
| | 1.5.3 REPUBLICA DE MÉXICO..... | 30 |
| | 1.5.3.1 Marco General para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos de Nivel Superior..... | 30 |
| | 1.5.4 REPUBLICA DE PERÚ | 31 |
| | 1.5.4.1 Plan de Mejora Continua | 31 |
| | 1.5.4.2 Contribución a la Integración de América Latina..... | 32 |
| | 1.5.4.3 Lineamientos de Auto Evaluación con fines de Acreditación de Escuelas o Programas de Postgrado | 33 |
| | 1.5.4.4 Evaluación y Acreditación de la Calidad en las Nuevas Leyes de Educación Superior de América Latina | 34 |
| | 1.5.4.5 El Perú y su Cultura de Evaluación..... | 35 |

| | | |
|---------|--|----|
| 1.5.4.6 | Universidad del Estado en Encrucijada Actual | 36 |
| 1.5.4.7 | Nueva Reforma Universitaria o Nuevo Modelo de Universidad | 38 |
| 1.5.4.8 | Indicadores de Gestión de la Calidad Académica y Acreditación (OCCAA). UNMSM..... | 39 |
| 1.5.5 | ANTECEDENTES DEL CONTEXTO MUNDIAL | 40 |
| 1.5.6 | ANTECEDENTES DEL CONTEXTO NACIONAL..... | 43 |
| 1.5.7 | ANTECEDENTES DEL CONTEXTO LOCAL | 46 |
| 1.6 | OBJETIVOS..... | 48 |
| 1.6.1 | Objetivo General | 48 |
| 1.6.2 | Objetivos específicos | 48 |

**CAPITULO II
MARCO TEORICO**

| | | |
|--------|--|----|
| 2.1 | GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... | 51 |
| 2.1.1 | OBJETIVOS..... | 52 |
| 2.1.2 | PLANIFICACIÓN..... | 52 |
| 2.1.3 | POLÍTICAS | 53 |
| 2.1.4 | ESTRATEGIAS..... | 53 |
| 2.1.5 | ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EDUCATIVA DE CALIDAD | 54 |
| 2.1.6 | ORGANIZACIÓN | 54 |
| 2.1.7 | DIRECCIÓN | 55 |
| 2.1.8 | GESTIÓN..... | 55 |
| 2.1.9 | GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO | 55 |
| 2.1.10 | GESTIÓN DE LA CALIDAD..... | 56 |
| 2.1.11 | GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | 57 |
| 2.1.12 | GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 57 |
| 2.1.13 | GESTIÓN SISTÉMICA..... | 58 |
| 2.1.14 | LIDERAZGO | 58 |
| 2.1.15 | MOTIVACIÓN | 58 |
| 2.1.16 | TRABAJO EN EQUIPO..... | 59 |
| 2.1.17 | CONTROL..... | 59 |
| 2.2 | CALIDAD..... | 60 |
| 2.2.1 | CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA | 60 |

| | | |
|--------|---|----|
| 2.2.2 | CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO EN LAS UNIVERSIDADES | 61 |
| 2.2.3 | EFICACIA..... | 62 |
| 2.2.4 | EFICACIA ORGANIZATIVA | 62 |
| 2.2.5 | EFICIENCIA | 62 |
| 2.2.6 | EFICIENCIA ORGANIZATIVA..... | 63 |
| 2.2.7 | EFICIENCIA PRODUCTIVA..... | 63 |
| 2.2.8 | GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA | 63 |
| 2.2.9 | PROCESO DE MEJORA CONTINUA | 64 |
| 2.2.10 | PRODUCTIVIDAD | 64 |
| 2.2.11 | CLIENTES | 64 |
| 2.2.12 | SERVICIO | 65 |
| 2.2.13 | PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO | 66 |
| 2.2.14 | COMPONENTES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO..... | 67 |
| 2.2.15 | COMPETITIVIDAD | 68 |
| 2.3 | PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS | 68 |
| 2.3.1 | ACREDITACIÓN | 68 |
| 2.3.2 | ADMINISTRACION | 68 |
| 2.3.3 | AUTO EVALUACIÓN | 69 |
| 2.3.4 | AUTO EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA | 69 |
| 2.3.5 | CULTURA | 70 |
| 2.3.6 | CULTURA DE LA CALIDAD | 71 |
| 2.3.7 | EDUCACIÓN..... | 72 |
| 2.3.8 | EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA | 72 |
| 2.3.9 | FORMACIÓN UNIVERSITARIA | 73 |
| 2.3.10 | FUTUROS PROFESIONALES | 73 |
| 2.3.11 | GESTIÓN EDUCATIVA..... | 75 |
| 2.3.12 | PROCESO ADMINISTRATIVO | 75 |
| 2.3.13 | REFORMA UNIVERSITARIA PERUANA | 76 |
| 2.3.14 | RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE AUTO EVALUACIÓN..... | 77 |
| 2.3.15 | SERVICIO PUBLICO | 78 |
| 2.3.16 | UNIVERSIDAD | 78 |
| 2.4 | BENCHMARKING | 80 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.4.1 | FUTURO DEL BENCHMARKING | 81 |
| 2.5 | GLOBALIZACIÓN | 82 |
| 2.5.1 | LOS GLOBALIZADORES | 83 |
| 2.5.2 | LOS GLOBALIZADOS | 83 |
| 2.5.3 | LOS EXCLUIDOS | 83 |
| 2.5.4 | EFFECTOS DE LA GLOBALIZACIÓN EN LA EDUCACIÓN LATINOAMERICANA | 83 |
| 2.6 | LA REINGENIERÍA EDUCATIVA | 84 |
| 2.6.1 | LA REINGENIERÍA DE PROCESOS | 84 |
| 2.6.2 | LA REINGENIERÍA EN EL SISTEMA EDUCATIVO, LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DEL ESTADO A UN CASO CONCRETO: EL CONALEP-MÉXICO | 86 |

**CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO**

| | | |
|---------|--|----|
| 3.1 | HIPOTESIS | 88 |
| 3.1.1 | HIPÓTESIS GENERAL | 88 |
| 3.1.2 | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | 88 |
| 3.2 | VARIABLES | 89 |
| 3.2.1 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | 89 |
| 3.2.2 | DEFINICION OPERACIONAL | 94 |
| | DIMENSIONES VARIABLE INDEPENDIENTE | 94 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | |
| 3.2.2.1 | PLANIFICACIÓN | 94 |
| | INDICADORES | 94 |
| | PESO E ITEMS | 94 |
| | INSTRUMENTOS | 94 |
| | ESCALA | 95 |
| 3.2.2.2 | ORGANIZACIÓN | 96 |
| | INDICADORES | 96 |
| | PESO E ITEMS | 96 |
| | INSTRUMENTOS | 96 |
| | ESCALA | 97 |
| 3.2.2.3 | DIRECCIÓN | 97 |
| | INDICADORES | 97 |
| | PESO E ITEMS | 98 |
| | INSTRUMENTOS | 98 |
| | ESCALA | 98 |
| 3.2.2.4 | CONTROL | 99 |
| | INDICADORES | 99 |

| | | |
|------------|--|------------|
| | PESO E ITEMS | 99 |
| | INSTRUMENTOS | 99 |
| | ESCALA | 100 |
| | DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE | 94 |
| | CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO | |
| | 3.2.2.5 EFICACIA | 100 |
| | INDICADORES | 100 |
| | PESO E ITEMS | 101 |
| | INSTRUMENTOS | 101 |
| | ESCALA | 102 |
| | 3.2.2.6 EFICIENCIA | 102 |
| | INDICADORES | 102 |
| | PESO E ITEMS | 102 |
| | INSTRUMENTOS | 102 |
| | ESCALA | 103 |
| | 3.2.2.7 CLIENTES | 103 |
| | INDICADORES | 103 |
| | PESO E ITEMS | 104 |
| | INSTRUMENTOS | 104 |
| | ESCALA | 105 |
| | 3.2.3 INDICADORES | 106 |
| | VARIABLES INDEPENDIENTES | 106 |
| | - PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | 106 |
| | - PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL | 106 |
| | - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL | 106 |
| | - ESTRUCTURA ORGÁNICA | 106 |
| | - DOCUMENTOS DE GESTIÓN ROF, MOF, CAP, REGLAMENTOS | 106 |
| | - DINÁMISMO EN LA TOMA DE DECISIONES | 107 |
| | - TRABAJO EN EQUIPO | 107 |
| | - NIVEL DE PARTICIPACIÓN DE LOS ESTAMENTOS | 107 |
| | - NIVEL DE PARTICIPACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTROL | 108 |
| | VARIABLES DEPENDIENTES | 108 |
| | - NIVEL DE EFICIENCIA DOCENTE | 108 |
| | - NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD | 109 |
| | - NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO ACADÉMICO | 109 |
| | - NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD | 110 |
| | - NIVEL DE EFICACIA DOCENTE | 110 |
| 3.3 | METODOLOGÍA | 111 |
| | 3.3.1 TIPO DE ESTUDIO | 111 |
| | 3.3.2 DISEÑO DEL ESTUDIO | 111 |

| | | |
|------------|--|------------|
| 3.4 | POBLACIÓN Y MUESTRA | 111 |
| | 3.4.1 POBLACIÓN..... | 111 |
| | 3.4.2 MUESTRA..... | 112 |
| 3.5 | METODO DE INVESTIGACIÓN | 113 |
| | 3.5.1 CUANTITATIVO | 113 |
| | 3.5.2 CUALITATIVO | 113 |
| 3.6 | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS | 114 |
| | 3.6.1 TECNICAS | 114 |
| | 3.6.2 INSTRUMENTOS | 115 |
| | 3.6.3 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO | 116 |
| | 3.6.3.1 VALIDEZ..... | 116 |
| | 3.6.3.2 CONFIABILIDAD..... | 117 |
| 3.7 | MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS | 118 |

**CAPITULO IV
RESULTADOS**

| | | |
|------------|--|------------|
| 4.1 | DESCRIPCIÓN | 120 |
| 4.2 | ANALISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ACTUAL | 171 |
| | 4.2.1 FALTA DE PLANEAMIENTO Y ORGANIZACIÓN | 171 |
| | 4.2.2 LOS INSTRUMENTOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CARECEN DE CALIDAD | 171 |
| 4.3 | GESTIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS | 172 |
| | 4.3.1 CURRÍCULO | 172 |
| | 4.3.2 PERSONAL DOCENTE; | 173 |
| | 4.3.3 ESTUDIANTES; | 174 |
| | 4.3.4 EGRESADOS; | 174 |
| | 4.3.5 PERSONAL ADMINISTRATIVO; | 175 |
| | 4.3.6 LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA EL SERVICIO ACADÉMICO CARECEN DE CALIDAD | 176 |
| 4.4 | ANÁLISIS COMPARATIVO | 177 |
| | 4.4.1 ÁMBITO LEGAL..... | 177 |
| | 4.4.2 ÁMBITO ADMINISTRATIVO | 178 |
| | 4.4.3 ÁMBITO SOCIAL | 178 |
| | 4.4.4 ÁMBITO ECONÓMICO | 179 |

| | | |
|-------|--------------------------|-----|
| 4.4.5 | ÁMBITO ACADÉMICO | 180 |
| 4.5 | CUESTIONARIO | 181 |
| 4.6 | GUÍA DE OBSERVACIÓN..... | 182 |
| 4.7 | PRUEBA DE HIPÓTESIS..... | 182 |
| 4.8 | DISCUSIÓN..... | 197 |

**CAPITULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

| | | |
|-----|---------------------------------|-----|
| 5.1 | CONCLUSIONES | 199 |
| 5.2 | SUGERENCIAS | 200 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 203 |
| | INFORMACIÓN VIRTUAL..... | 212 |
| | ANEXOS | 213 |

INDICE DE ANEXO 1

DOCUMENTOS DE LA PRUEBA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

| | PAG. |
|--------------------|---|
| ANEXO N° 01.a. | CARTA DE INVITACIÓN A EXPERTOS..... 214 |
| ANEXO N° 01.b. | MATRIZ DE CONSISTENCIA 215 |
| ANEXO N° 01.c. | MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... 218 |
| ANEXO N° 01.d. | MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS..... 220 |
| ANEXO N° 01.e. | INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE EXPERTO..... 224 |
| ANEXO N° 01.e.1. | CONSOLIDACIÓN DE LA VALIDACIÓN DE EXPERTOS DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN..... 225 |
| ANEXO N° 01.e.2. | VALIDEZ DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO CON PRUEBA BINOMIAL..... 226 |
| ANEXO N° 01.e.3. | VALIDEZ TOTAL DEL INSTRUMENTO..... 227 |
| ANEXO N° 01.e.4.1. | ESTADISTICA DE CONFIABILIDAD DE VALIDEZ DE EXPERTO..... 227 |
| ANEXO N° 01.e.4.2. | CONFIABILIDAD ELABORADA EN EXCEL 2003..... 228 |
| ANEXO N° 01.f. | VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO..... 229 |
| ANEXO N° 01.f.1. | CONSOLIDACIÓN DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO..... 230 |
| ANEXO N° 01.f.2. | VALIDEZ DEL INSTRUMENTO CON PRUEBA BINOMIAL..... 231 |
| ANEXO N° 01.f.3.1. | ESTADISTICA DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO..... 232 |
| ANEXO N° 01.f.3.2. | ESTADISTICAS DE CONFIABILIDAD DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO..... 232 |
| ANEXO N° 01.f.3.3. | CONFIABILIDAD ELABORADA EN EXCEL 2003..... 233 |

DOCUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

| | PAG. |
|--|-------------|
| ANEXO N° 02. CUESTIONARIO SOBRE OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES GRADUADOS Y DOCENTES, SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO DE LA ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CIENCIA ADMINISTRATIVA DE LA U.N.U..... | 234 |
| ANEXO N° 03. GUIA DE OBSERVACIÓN DE LOS ESTUDIANTES, GRADUADOS Y DOCENTES SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO ACADEMICO DE LA ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA DE LA U.N.U..... | 239 |

DOCUMENTOS DE EVIDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

| | |
|---|-----|
| ANEXO N° 04. FOTOS DE TRABAJO DE CAMPO..... | 241 |
|---|-----|

INDICE DE CUADROS

| | PAG. |
|---|-------------|
| CUADRO N° 01. POBLACIÓN DE ESTUDIO DE LA ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNU AL PRIMER SEMESTRE 2007..... | 112 |
| CUADRO N° 02. MUESTRA DE LA ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS DE LA U.N.U – PRIMER SEMESTRE 2007..... | 112 |
| CUADRO N° 03. GRUPO OBJETIVO (DOCENTE, ESTUDIANTES, GRADUADOS)..... | 120 |
| CUADRO N° 04. RESULTADOS PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.... | 121 |
| CUADRO N° 05. PARTICIPACIÓN DE ESTAMENTOS EN AL ELABORACIÓN PEI..... | 122 |
| CUADRO N° 06. EVALUCIÓN DE LOGROS OBJETIVOS Y METAS EAPCA..... | 123 |
| CUADRO N° 07. OPINIÓN VISIÓN Y MISIÓN DE LA U.N.U..... | 124 |
| CUADRO N° 08. EVALUCIÓN DE ESTATUTO DE LA U.N.U..... | 125 |
| CUADRO N° 09. CUADRO GENERACIÓN DE NUEVOS VALORES..... | 126 |
| CUADRO N° 10. EVALUACIÓN DISEÑO ESTRUCTURA ORGANICA EAPCA..... | 127 |
| CUADRO N° 11. EVALUCIÓN ROF DE LA EAPCA..... | 128 |
| CUADRO N° 12. EVALUACIÓN MOF DE LA EAPCA..... | 129 |
| CUADRO N° 13. CAP DE LA EAPCA | 130 |
| CUADRO N° 14. CUMPLIMIENTO REGLAMENTO ACADEMICO..... | 131 |
| CUADRO N° 15. EVALUACIÓN REGLAMENTO – RATIFICACIÓN Y ASCENSO..... | 132 |
| CUADRO N° 16. EVALUCIÓN REGLAMENTO DOCENTE..... | 133 |
| CUADRO N° 17. TOMA DECISIONES - EAPCA..... | 134 |
| CUADRO N° 18. LIDERAZGO DE AUTORIDADES GESTION EAPCA..... | 135 |
| CUADRO N° 19. NIVEL DE MOTIVACIÓN AUTORIDADES EAPCA..... | 136 |
| CUADRO N° 20. PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DESICIONES EAPCA. | 137 |
| CUADRO N° 21. NIVEL DE LIDERAZGO EXISTENTE EAPCA..... | 138 |
| CUADRO N° 22. RESULTADO DE PLAN ESTRATEGICO – EAPCA..... | 139 |
| CUADRO N° 23. RESULTADO DEL POI – EAPCA..... | 140 |
| CUADRO N° 24. RESULTADO DEL PAA – EAPCA..... | 141 |
| CUADRO N° 25. ACCIONES DE CONTROL CUMPLIMIENTO OBJETIVOS. | 142 |
| CUADRO N° 26. ACCIONAR DE LA OCI CON RELACIÓN EAPCA..... | 143 |
| CUADRO N° 27. INDEPENDENCIA OCI EN RELACIÓN EAPCA..... | 144 |
| CUADRO N° 28. NIVEL EFICACIA LOGRO CALIDAD DE SERVICIO..... | 145 |
| CUADRO N° 29. NIVEL DE EFICACIA CUMPLIENTO OBLIGACIONES..... | 146 |

| | | |
|---------------|--|-----|
| CUADRO N° 30. | NIVEL DE INVERSIONES U.N.U CAPACITACIÓN DOCENTE..... | 147 |
| CUADRO N° 31. | NIVEL DE PARTICIPACION CALIDAD DE SERVICIO..... | 148 |
| CUADRO N° 32. | NIVEL DE EFICIENCIA DOCENTE LOGRO DE CALIDAD. | 149 |
| CUADRO N° 33. | NIVEL DE EFICIENCIA DE DOCENTES VALOR AGREGADO..... | 150 |
| CUADRO N° 34. | EFICIENCIA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO..... | 151 |
| CUADRO N° 35. | NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO EAPCA..... | 152 |
| CUADRO N° 36. | NIVEL PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD SERVICIO..... | 153 |
| CUADRO N° 37. | NIVEL ATENCIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO..... | 154 |
| CUADRO N° 38. | IMPULSAR CULTURA DE LA CALIDAD EAPCA..... | 155 |
| CUADRO N° 39. | SERVICIO QUE RECIBE USUARIOS EAPCA..... | 156 |
| CUADRO N° 40. | CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS EAPCA..... | 157 |
| CUADRO N° 41. | COMPROMISO ASUMIDO POR ESTAMENTOS..... | 158 |
| CUADRO N° 42. | GUIA OBSERVACIÓN – GRUPO OBJETIVO..... | 159 |
| CUADRO N° 43. | PARTICIPA EN LA SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS..... | 160 |
| CUADRO N° 44. | ES PARTE DEL TRABAJO EN EQUIPO EAPCA..... | 161 |
| CUADRO N° 45. | PARTICIPA EN FORMA VOLUNTARIA EAPCA..... | 162 |
| CUADRO N° 46. | DIALOGO, CONCENSO Y CONCERTACIÓN EAPCA..... | 163 |
| CUADRO N° 47. | COMPROMISO ASUMIDO CON LA EAPCA..... | 164 |
| CUADRO N° 48. | INFRAESTRUCTURA ES ADECUADA..... | 165 |
| CUADRO N° 49. | AMBIENTES SUFICIENTES Y ADECUADAS EAPCA..... | 166 |
| CUADRO N° 50. | AMBIENTES CUENTAN CON INTERNET Y OTROS EAPCA | 167 |
| CUADRO N° 51. | CUENTA CON LABORATORIOS ESPECIALIZADOS EAPCA | 168 |
| CUADRO N° 52. | CUENTA CON CENTROS DE IDIOMAS Y OTROS EAPCA..... | 169 |
| CUADRO N° 53. | CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS EAPCA..... | 170 |
| CUADRO N° 54. | CONTRASTACIÓN: PLANIFICACIÓN VS EFICACIA..... | 184 |
| CUADRO N° 55. | CONTRASTACIÓN: PLANIFICACIÓN VS EFICIENCIA..... | 186 |
| CUADRO N° 56. | CONTRASTACIÓN: ORGANIZACIÓN VS EFICACIA..... | 188 |
| CUADRO N° 57. | CONTRASTACIÓN: ORGANIZACIÓN VS EFICIENCIA..... | 190 |
| CUADRO N° 58. | CONTRASTACIÓN: DIRECCIÓN VS EFICACIA..... | 192 |
| CUADRO N° 59. | CONTRASTACIÓN: DIRECCIÓN VS EFICIENCIA..... | 194 |
| CUADRO N° 60. | CUANTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE..... | 195 |
| CUADRO N° 61. | CUANTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE..... | 196 |

INDICE DE GRAFICOS

| | PAG. |
|--|-------------|
| GRAFICO N° 01. GRUPO OBJETIVO (DOCENTE, ESTUDIANTES, GRADUADOS)..... | 120 |
| GRAFICO N° 02. RESULTADOS PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.... | 121 |
| GRAFICO N° 03. PARTICIPACIÓN DE ESTAMENTOS EN LA ELABORACIÓN PEI..... | 122 |
| GRAFICO N° 04. EVALUACIÓN LOGROS DE OBJETIVOS Y METAS – ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS..... | 123 |
| GRAFICO N° 05. OPINION VISIÓN Y MISIÓN DE LA U.N.U..... | 124 |
| GRAFICO N° 06. EVALUACIÓN ESTATUTO DE LA U.N.U..... | 125 |
| GRAFICO N° 07. CALIFICACIÓN GENERACIÓN DE NUEVOS VALORES... | 126 |
| GRAFICO N° 08. EVALUACIÓN DISEÑO ESTRUCTURA ORGANICA EAPCA..... | 127 |
| GRAFICO N° 09. EVALUACIÓN ROF DE LA EAPCA..... | 128 |
| GRAFICO N° 10. EVALUACIÓN MOF DE LA EAPCA..... | 129 |
| GRAFICO N° 11. CAP DE LA EAPCA..... | 130 |
| GRAFICO N° 12. CUMPLIMIENTO REGLAMENTO ACADEMICO..... | 131 |
| GRAFICO N° 13. EVALUACIÓN REGLAMENTO RATIFICACIÓN Y ASCENSO..... | 132 |
| GRAFICO N° 14. EVALUCIÓN REGLAMENTO DOCENTE..... | 133 |
| GRAFICO N° 15. TOMA DECISIONES – EAPCA..... | 134 |
| GRAFICO N° 16. LIDERAZGO DE AUTORIDADES GESTION EAPCA..... | 135 |
| GRAFICO N° 17. NIVEL DE MOTIVACIÓN AUTORIDADES EAPCA..... | 136 |
| GRAFICO N° 18. PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES EAPCA. | 137 |
| GRAFICO N° 19. NIVEL DE LIDERAZGO EXISTENTE EAPCA | 138 |
| GRAFICO N° 20. RESULTADO DE PLAN ESTRATEGICO – EAPCA..... | 139 |
| GRAFICO N° 21. RESULTADO DEL POI – EAPCA..... | 140 |
| GRAFICO N° 22. RESULTADO DEL PAA – EAPCA..... | 141 |
| GRAFICO N° 23. ACCIONES DE CONTROL CUMPLIMIENTO OBJETIVOS. | 142 |
| GRAFICO N° 24. ACCIONAR DE LA OCI CON RELACIÓN EAPCA..... | 143 |
| GRAFICO N° 25. INDEPENDENCIA OCI EN RELACIÓN EAPCA..... | 144 |
| GRAFICO N° 26. NIVEL EFICACIA LOGRO CALIDAD DE SERVICIO..... | 145 |
| GRAFICO N° 27. NIVEL DE EFICACIA CUMPLIENTO OBLIGACIONES..... | 146 |
| GRAFICO N° 28. NIVEL DE INVERSIONES U.N.U CAPACITACIÓN DOCENTE..... | 147 |

| | | |
|----------------|--|-----|
| GRAFICO Nº 29. | NIVEL DE PARTICIPACION CALIDAD DE SERVICIO..... | 148 |
| GRAFICO Nº 30. | NIVEL DE EFICIENCIA DOCENTE LOGRO DE CALIDAD.. | 149 |
| GRAFICO Nº 31. | NIVEL DE EFICIENCIA DE DOCENTES VALOR AGREGADO..... | 150 |
| GRAFICO Nº 32. | EFICIENCIA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO..... | 151 |
| GRAFICO Nº 33. | NIVEL DE CALIDAD DEL EAPCA..... | 152 |
| GRAFICO Nº 34. | NIVEL PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD SERVICIO..... | 153 |
| GRAFICO Nº 35. | NIVEL ATENCIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO..... | 154 |
| GRAFICO Nº 36. | IMPULSAR CULTURA DE LA CALIDAD EAPCA | 155 |
| GRAFICO Nº 37. | SERVICIO QUE RECIBE USUARIOS EAPCA..... | 156 |
| GRAFICO Nº 38. | CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS EAPCA..... | 157 |
| GRAFICO Nº 39. | COMPROMISO ASUMIDO POR ESTAMENTOS..... | 158 |
| GRAFICO Nº 40. | GUIA OBSERVACIÓN – GRUPO OBJETIVO..... | 159 |
| GRAFICO Nº 41. | PARTICIPA EN LA SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS..... | 160 |
| GRAFICO Nº 42. | ES PARTE DEL TRABAJO EN EQUIPO EAPCA..... | 161 |
| GRAFICO Nº 43. | PARTICIPA EN FORMA VOLUNTARIA EAPCA..... | 162 |
| GRAFICO Nº 44. | DIALOGO, CONSENSO Y CONCERTACIÓN EAPCA..... | 163 |
| GRAFICO Nº 45. | COMPROMISO ASUMIDO CON LA EAPCA..... | 164 |
| GRAFICO Nº 46. | INFRAESTRUCTURA ES ADECUADA..... | 165 |
| GRAFICO Nº 47. | AMBIENTES SUFICIENTES Y ADECUADAS EAPCA..... | 166 |
| GRAFICO Nº 48. | AMBIENTES CUENTAN CON INTERNET Y OTROS EAPCA | 167 |
| GRAFICO Nº 49. | CUENTA CON LABORATORIOS ESPECIALIZADOS EAPCA..... | 168 |
| GRAFICO Nº 50. | CUENTA CON CENTROS DE IDIOMAS Y OTROS EAPCA | 169 |
| GRAFICO Nº 51. | CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS EAPCA..... | 170 |
| GRAFICO Nº 52. | CUANTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE..... | 195 |
| GRAFICO Nº 53. | CUANTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE..... | 196 |

INDICE DE FIGURA

| | | PAG. |
|---------------|---|-------------|
| FIGURA N° 01. | CONTRASTACIÓN: PLANIFICACIÓN VS EFICACIA..... | 184 |
| FIGURA N° 02. | CONTRASTACIÓN: PLANIFICACIÓN VS EFICIENCIA..... | 186 |
| FIGURA N° 03. | CONTRASTACIÓN: ORGANIZACIÓN VS EFICACIA..... | 188 |
| FIGURA N° 04. | CONTRASTACIÓN: ORGANIZACIÓN VS EFICIENCIA..... | 190 |
| FIGURA N° 05. | CONTRASTACIÓN: DIRECCIÓN VS EFICACIA..... | 192 |
| FIGURA N° 06. | CONTRASTACIÓN: DIRECCIÓN VS EFICIENCIA..... | 194 |

RESUMEN

La investigación enfoca, describe y explica un problema objetivo de carácter académico, verificable científica y técnicamente, que ha sido investigado para detallar la realidad a nivel de la gestión administrativa en relación a la calidad del servicio académico que brinda una Universidad Estatal a la sociedad donde opera y como consecuencia de ello se alcanza una propuesta del modelo de gestión sistémica para que la autoridad universitaria respectiva decida implementarla y resolver la situación problemática que le permita mejorar su eficiencia y eficacia para alcanzar la calidad del servicio académico deseada y con ello convertirse en promotor y gestor del desarrollo de la región y del país. La investigación resuelve el problema central y el objetivo principal planteado que establece la relación que existe entre: gestión administrativa y calidad del servicio académico; la gestión empírica en plena ejecución genera resultados pobres en calidad; una gestión científica, provee resultados de excelente calidad. La hipótesis planteada fue comprobada cualitativa y cuantitativamente ya que los resultados estadísticos de las encuestas y entrevistas, determinan que una excelente gestión administrativa optimiza la calidad del servicio académico. Con los resultados de la investigación se concluye que el factor: Gestión, constituye un problema de carácter estructural en la administración de la Universidad Nacional del Ucayali que fue el universo de la investigación; y, que su dinámica sistémica no mejoraría si priman otros factores, como: el político; conforme se verificó en el proceso de investigación desarrollado en la muestra representada por la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas.

ABSTRACT

The investigation looks at, describes and explains an objective problem of academic character, verifiable scientist and technically, who has been investigated to detail the reality at level of the administrative management in relation to the quality of the academic service that offers a State University to the society where it operates and as a result of it a proposal of the model of systemic management is reached so that the respective university authority decides to implement it and to solve the problematic situation that allows him to improve its efficiency and effectiveness to reach the quality of the wished academic service and with it to become promoter and manager of the development of the region and the country. The investigation solves the central problem and the raised primary target that the relation establishes that exists between: administrative management and quality of the academic service; the empirical management in the heat of execution generates poor results in quality; a scientific management provides results with excellent quality. The raised hypothesis was verified qualitatively and quantitatively since the statistical results of the surveys and interviews, determine that an excellent administrative management optimizes the quality of the academic service. With the results of the investigation one concludes that the factor: Management, constitutes a problem of structural character in the administration of the National University of the Ucayali that was the universe of the investigation; and, that its systemic dynamics would not improve if they prioritize other factors, like: the politician; in agreement he verified himself in the process of investigation developed in the sample represented by the Professional Academic School of Administrative Sciences.