

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**TESIS**

---

**“Gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la  
Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Peña Travezaño, Yaneth Silvia**

**ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2025**

# U

# D

# H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Economía, Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título  
Profesional de Licenciada en Administración de  
Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76147261

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el  
desarrollo Social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

**DATOS DE LOS JURADOS:**

| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES              | GRADO                                                                             | DNI      | Código ORCID            |
|----|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|
| 1  | López Sánchez,<br>Jorge Luis     | Doctor en<br>gestión<br>empresarial                                               | 06180806 | 0000-0002-<br>0520-8586 |
| 2  | Anibal Rivero,<br>Rafael Antonio | Doctor en<br>gestión<br>empresarial                                               | 41693326 | 0000-0003-<br>1423-2737 |
| 3  | Livia Corne,<br>Bardonio         | Maestro en<br>gestión y<br>negocios,<br>con mención<br>en gestión<br>de proyectos | 22477027 | 0000-0002-<br>3522-8203 |



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **8:30 horas del día 23 del mes de abril del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez  
Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero  
Mtro. Bardonio Livia Corne

**Presidente**  
**Secretario**  
**Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1681-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO 2024**", presentada por la Bachiller, **PEÑA TRAVEZAÑO, Yaneth Silvia**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 9:45 horas del día **23 del mes de abril del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez  
DNI: 06180806  
Código ORCID: 0000-0002-0520-8586  
**PRESIDENTE**

Dr. Rafael Antonio Anibal Rivero  
DNI: 41693326  
Código ORCID: 0000-0003-1423-2737  
**SECRETARIO**

Mtro. Bardonio Livia Corne  
DNI: 22477027  
Código ORCID: 0000-0002-3522-8203  
**VOCAL**



## UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: YANETH SILVIA PEÑA TRAVEZAÑO, de la investigación titulada "Gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024", con asesor(a) WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 885-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 24 de diciembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## 42. Peña Travezaño, Yaneth Silvia.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 24%                 | 23%                 | 8%            | 12%                     |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

### FUENTES PRIMARIAS

|   |                                                                                                   |    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | 4% |
| 2 | <a href="https://revistas.unheval.edu.pe">revistas.unheval.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | 2% |
| 3 | <a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | 2% |
| 4 | <a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet                         | 2% |
| 5 | <a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 1% |



RICHARD J. SOLIS TOLEDO  
D.N.I.: 47074047  
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO  
D.N.I.: 40618286  
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien me guía y me da fortaleza para seguir alcanzando mis metas personales y profesionales.

A mis queridos padres, quienes con su cariño y amor me apoyan en todo momento y hacen de mí una mejor persona.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a la Universidad de Huánuco, por brindarme la oportunidad de desarrollarme como profesional.

Mi más sincero agradecimiento a los educadores de la Facultad de Ciencias empresariales, por sus experiencias brindadas, su dedicación y conocimientos, apoyaron mi formación profesional.

Quisiera expresar mi agradecimiento a mi asesor de tesis, Mg. William Giovanni Linares Beraun por su paciencia y compromiso brindado en este proceso de investigación.

Un agradecimiento especial a los directivos y trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, quienes me han apoyado en este estudio, brindándome el tiempo necesario para completar esta investigación.

## ÍNDICE

|                                              |      |
|----------------------------------------------|------|
| DEDICATORIA .....                            | II   |
| AGRADECIMIENTO .....                         | III  |
| ÍNDICE .....                                 | IV   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                       | VI   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....                      | VIII |
| RESUMEN .....                                | X    |
| ABSTRACT .....                               | XI   |
| INTRODUCCIÓN .....                           | XII  |
| CAPÍTULO I .....                             | 14   |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....              | 14   |
| 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA .....            | 14   |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....          | 17   |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....                | 17   |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....           | 17   |
| 1.3. OBJETIVOS .....                         | 17   |
| 1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....                | 17   |
| 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....           | 17   |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 18   |
| 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....           | 18   |
| 1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....          | 18   |
| 1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....      | 18   |
| 1.5. LIMITACIONES .....                      | 18   |
| CAPÍTULO II .....                            | 19   |
| MARCO TEÓRICO .....                          | 19   |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 19   |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....    | 19   |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....         | 21   |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....            | 22   |
| 2.2. BASES TEÓRICAS .....                    | 23   |
| 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES .....         | 33   |
| 2.4. VARIABLES .....                         | 34   |
| 2.4.1. VARIABLE ÚNICA .....                  | 34   |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....                            | 35 |
| CAPÍTULO III .....                                                    | 36 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....                                 | 36 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....                                      | 36 |
| 3.1.1. ENFOQUE .....                                                  | 36 |
| 3.1.2. ALCANCE O NIVEL .....                                          | 36 |
| 3.1.3. DISEÑO .....                                                   | 36 |
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....                                        | 37 |
| 3.2.1. POBLACIÓN .....                                                | 37 |
| 3.2.2. MUESTRA .....                                                  | 37 |
| 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...              | 38 |
| 3.3.1. TÉCNICA .....                                                  | 38 |
| 3.3.2. INSTRUMENTO .....                                              | 38 |
| 3.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....                      | 38 |
| 3.5. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS<br>DATOS ..... | 38 |
| 3.6. ASPECTOS ÉTICOS .....                                            | 39 |
| CAPÍTULO IV .....                                                     | 40 |
| RESULTADOS .....                                                      | 40 |
| 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS .....                                    | 40 |
| CAPÍTULO V .....                                                      | 60 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....                                         | 60 |
| CONCLUSIONES .....                                                    | 64 |
| RECOMENDACIONES .....                                                 | 66 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                                      | 67 |
| ANEXOS .....                                                          | 73 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variables .....                                                                                                                                                          | 35 |
| Tabla 2 Población de estudio .....                                                                                                                                                                     | 37 |
| Tabla 3 La planificación de las actividades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se hace en colaboración .....                                                       | 40 |
| Tabla 4 Siempre se consulta con el jefe a cargo antes de tomar decisiones importantes sobre la programación de actividades en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán..... | 41 |
| Tabla 5 Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán asumen los objetivos predeterminados .....                                                             | 42 |
| Tabla 6 Con qué frecuencia se elabora el plan estratégico institucional mediante la participación .....                                                                                                | 43 |
| Tabla 7 Los manuales de procedimiento administrativo son actualizados ...                                                                                                                              | 44 |
| Tabla 8 Cuenta con reglamento de organización y funciones actualizado...                                                                                                                               | 45 |
| Tabla 9 Consideras que existe la práctica de los valores institucionales .....                                                                                                                         | 46 |
| Tabla 10 Los trabajadores tienen buena comunicación entre sí .....                                                                                                                                     | 47 |
| Tabla 11 Se han actualizado los perfiles de puestos que tienen a cargo los trabajadores .....                                                                                                          | 48 |
| Tabla 12 La cantidad de trabajo asignada a cada empleado es suficiente y adecuada .....                                                                                                                | 49 |
| Tabla 13 Lleva a cabo medidas de preparación para la realización de sus tareas en el trabajo .....                                                                                                     | 50 |
| Tabla 14 Para la ejecución de sus funciones, recurre a personas que han recibido una formación especializada .....                                                                                     | 51 |
| Tabla 15 Existen políticas y normas para desarrollar sus actividades .....                                                                                                                             | 52 |
| Tabla 16 Existe un liderazgo funcional.....                                                                                                                                                            | 53 |
| Tabla 17 Cuando hay desacuerdos entre los trabajadores, trabajan para encontrar soluciones a dichos desacuerdos .....                                                                                  | 54 |
| Tabla 18 Se supervisa para garantizar que se siguen los planes de trabajo                                                                                                                              | 55 |
| Tabla 19 El rendimiento de la gestión se evalúa en función a los indicadores de eficiencia y eficacia.....                                                                                             | 56 |
| Tabla 20 Se identifican las desviaciones y se toman las decisiones oportunas para solucionarlas.....                                                                                                   | 57 |

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 21 Existe seguimiento, así como control sobre el trabajo.....       | 58 |
| Tabla 22 Para cumplir los objetivos, se organizan grupos de trabajo ..... | 59 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 La planificación de las actividades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se hace en colaboración .....                                                       | 40 |
| Figura 2 Siempre se consulta con el jefe a cargo antes de tomar decisiones importantes sobre la programación de actividades en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán..... | 41 |
| Figura 3 Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán asumen los objetivos predeterminados .....                                                             | 42 |
| Figura 4 Con qué frecuencia se elabora el plan estratégico institucional mediante la participación .....                                                                                                | 43 |
| Figura 5 Los manuales de procedimiento administrativo son actualizados..                                                                                                                                | 44 |
| Figura 6 Cuenta con reglamento de organización y funciones actualizado .                                                                                                                                | 45 |
| Figura 7 Consideras que existe la práctica de los valores institucionales ....                                                                                                                          | 46 |
| Figura 8 Los trabajadores tienen buena comunicación entre sí .....                                                                                                                                      | 47 |
| Figura 9 Se han actualizado los perfiles de puestos que tienen a cargo los trabajadores.....                                                                                                            | 48 |
| Figura 10 La cantidad de trabajo asignada a cada empleado es suficiente y adecuada .....                                                                                                                | 49 |
| Figura 11 Lleva a cabo medidas de preparación para la realización de sus tareas en el trabajo .....                                                                                                     | 50 |
| Figura 12 Para la ejecución de sus funciones, recurre a personas que han recibido una formación especializada .....                                                                                     | 51 |
| Figura 13 Existen políticas y normas para desarrollar sus actividades .....                                                                                                                             | 52 |
| Figura 14 Existe un liderazgo funcional.....                                                                                                                                                            | 53 |
| Figura 15 Cuando hay desacuerdos entre los trabajadores, trabajan para encontrar soluciones a dichos desacuerdos .....                                                                                  | 54 |
| Figura 16 Se supervisa para garantizar que se siguen los planes de trabajo .....                                                                                                                        | 55 |
| Figura 17 El rendimiento de la gestión se evalúa en función a los indicadores de eficiencia y eficacia.....                                                                                             | 56 |
| Figura 18 Se identifican las desviaciones y se toman las decisiones oportunas para solucionarlas.....                                                                                                   | 57 |
| Figura 19 Existe seguimiento, así como control sobre el trabajo.....                                                                                                                                    | 58 |

Figura 20 Para cumplir los objetivos, se organizan grupos de trabajo ..... 59

## RESUMEN

La presente investigación se titula: Gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, el cual tuvo como objetivo principal determinar el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, 2024. Metodológicamente la investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, bajo un diseño no experimental. Cuya muestra estuvo conformada por 42 trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, aplicándose la técnica de encuesta y como instrumento los cuestionarios. Los resultados demuestran que el 88,1% de colaboradores manifiestan que siempre se consulta con el jefe a cargo antes de tomar decisiones importantes, asimismo, el 40,5% de colaboradores manifiesta que casi siempre y siempre asumen los objetivos predeterminados del área de trabajo. Es decir, se concluye que el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, donde según los resultados el nivel de gestión administrativa en la Escuela de Posgrado es bueno. Es importante mejorar los niveles de gestión administrativa, debido que permitirá una mayor eficiencia operativa, satisfacción del alumno, motivación del personal y mejora continua.

**Palabras claves:** Gestión, administrativa, planeación, dirección, control.

## ABSTRACT

The present research is entitled: Administrative Management of the Graduate School of the Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, whose main objective was to determine the level of administrative management of the Graduate School of the Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, 2024. Methodologically, the research was applied, with a quantitative approach, descriptive level, under a non-experimental design. The sample consisted of 42 employees of the Graduate School of the Universidad Nacional Hermilio Valdizán, using the survey technique and questionnaires as an instrument. The results show that 88.1% of the collaborators state that they always consult with the boss in charge before making important decisions; likewise, 40.5% of the collaborators state that they almost always and always assume the predetermined objectives of the work area. In other words, it is concluded that the level of administrative management of the Graduate School of the Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, where according to the comparison of results, the level of administrative management in the Graduate School is good. However, it is concluded that it is important to improve the levels of administrative management, because it will allow greater operational efficiency, student satisfaction, staff motivation and continuous improvement.

**Key words:** Management, administrative, planning, direction, control.

## INTRODUCCIÓN

La tesis que presentamos lleva como título: Gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, investigación que se desarrolló bajo los lineamientos establecidos por la Universidad de Huánuco y el Programa Académico de Administración de Empresas.

La gestión administrativa está estrechamente relacionada con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Se están realizando esfuerzos para mejorar la calidad del servicio. Esto se debe a que garantizar la satisfacción del usuario es fundamental. Este indicador, que mide la satisfacción de los usuarios en los programas de posgrado, es crucial, ya que proporciona información valiosa para evaluar la eficacia de las actividades implementadas. Por lo que el presente estudio tiene como problema general: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024?

La investigación en desarrollo evaluó los niveles de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad en mención. Los resultados y conclusiones de este análisis permitieron identificar soluciones y mejoras que puedan orientar a la institución en el desarrollo de estrategias efectivas para el logro de sus objetivos.

Dicho estudio radica su importancia en el objetivo de determinar el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Por lo tanto, el estudio que presentamos se estructura de la siguiente manera:

El capítulo I ofrece una visión general de la base que constituye nuestro estudio. Se detalla la problemática de la variable a investigar, se fijan los objetivos y se describe la justificación teórica, práctica y metodológica que requiere el estudio. Además, se detalla las limitaciones y la viabilidad de la misma.

El capítulo II describe los fundamentos teóricos de la investigación, empezando por los antecedentes del contexto internacional, nacional y local.

Detalla también el marco teórico, las definiciones conceptuales y la operacionalización de la variable.

El Capítulo III detalla los métodos de investigación utilizados, destacando el enfoque, el nivel y el diseño del estudio. Describe los datos de la población, la muestra, los procedimientos de recopilación y el análisis de datos.

Una vez culminada la recopilación y tratamiento de datos, en el capítulo IV se visualiza los resultados. El análisis de estos resultados implica un procedimiento estadístico descriptivo, que se presentan mediante tablas y gráficos para facilitar una interpretación precisa.

El capítulo V se centra en el análisis profundo de los resultados, tales como la discusión de resultados, los cuales son abordados con las implicaciones derivadas del contexto de estudio esbozado en el marco teórico.

El estudio presentó como limitación, la aplicación del instrumento y el horario adecuado para hacerlo, debido a que fue fundamental encontrar un marco temporal adecuado que no interrumpiera la rutina laboral habitual.

El estudio pudo concluir que el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, donde según los resultados el nivel de gestión administrativa en la Escuela de Posgrado es bueno, por lo que es fundamental mejorar los niveles de gestión administrativa, debido que permitirá una mayor eficiencia operativa, satisfacción del alumno, motivación del personal y mejora continua.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

Las instituciones de enseñanza superior deben mejorar continuamente sus diversas actividades, como la docencia, la investigación y la administración. Para lograrlo, es esencial contar con un sólido sistema de gestión administrativa que gestione eficaz y eficientemente los recursos de las instituciones, tanto del sector público como del privado, con el fin de cumplir los objetivos de la institución (Sandoval, et al., 2019).

La gestión administrativa es crucial en las universidades, ya que supervisa la gestión de todos los recursos y procesos necesarios para el funcionamiento de la institución. Esto incluye el uso eficaz de los recursos, la toma de decisiones, la garantía de calidad y la innovación continua (Mendivel et al., 2020).

La gestión administrativa se refiere al proceso sistemático de crear y mantener un ambiente propicio en el que las personas trabajen juntas en grupos para alcanzar eficazmente determinados objetivos. La gestión administrativa abarca algo más que las tareas de planificar, organizar, dirigir y gestionar. Implica emitir juicios y ejecutar acciones aplicables a diversas situaciones en todo tipo de organizaciones (Chiavenato, 2014).

También, es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización. Estas acciones intervienen directamente en el proceso de calidad de atención que se le otorga al usuario (Díaz, 2016).

Para Garbanzo & Romero (2013), afirman que la estructura universitaria actual ha sufrido cambios significativos en comparación con el modelo convencional. Esto se debe principalmente al crecimiento de los servicios educativos de la universidad en diversas áreas y regiones. Esta tendencia obliga a la administración universitaria a reconsiderar su paradigma de gestión

y establecer nuevas estructuras administrativas que se alineen con los requerimientos cambiantes de la intrincada sociedad del conocimiento. Los problemas abarcan los procedimientos de acreditación, la mejora de la internacionalización educativa para facilitar la movilidad de estudiantes e instructores, el establecimiento de programas de posgrado, la mejora de la calidad de la enseñanza, el cultivo de recursos humanos de alto nivel y la promoción de valores en todos los ámbitos. Además, se refuerza la integración de las redes empresariales, los métodos de producción innovadores y la transferencia y la importancia social de la información mediante la aplicación de procedimientos de evaluación adecuados, la autoevaluación y estructuras abiertas de rendición de cuentas. Estos diversos aspectos plantean obstáculos al sistema educativo, lo que da lugar a problemas de gestión.

A nivel mundial, existe una importante falta de atención a la gestión administrativa a nivel global, lo que se traduce en una pérdida de recursos humanos. Esto ha generado un incremento sustancial en la rotación de personal, un estudio reciente destaca que un buen ambiente es diez veces más importante que la compensación económica al predecir la rotación de empleados. Además, se ha reportado que aproximadamente un 20% de los trabajadores en Canadá laboran en ambientes inadecuados, lo que subraya la necesidad urgente de mejorar el ambiente de trabajo dentro de las organizaciones para retener el talento. El problema surge cuando los líderes apoyan y perpetúan los comportamientos negativos (Fonseca, 2024).

La gestión administrativa en las diversas organizaciones públicas o privadas, se han debilitado, a causa de los efectos que generó el virus del Covid-19 en la sociedad, ocasionando que no se avale la idoneidad de las empresas, quienes luchaban por subsistir, puesto que su desarrollo se debe a muchos aspectos intrínsecos como el rendimiento de los trabajadores, la actividad financiera, el liderazgo, la calidad del servicio, entre otros, que ejercen influencia estrecha en los resultados organizacionales (Cordova et al., 2022).

Según Torres (2021), Gutiérrez (2020) y Alarcón (2022), la gestión

administrativa en el Perú es inadecuada debido a la falta de transparencia en sus componentes. Tiene como antecedente la implementación de un formato singular, en el que la persona con autoridad emite órdenes y los trabajadores acatan sin ningún tipo de oposición. La deficiente gestión administrativa, como se observa en los trabajos de Morales (2021), Tello (2018) y Huamani (2021), no cumple con los requerimientos educativos. Adicionalmente, el desarrollo profesional no cumple con las expectativas de las instituciones en cuanto al logro de servicios educativos de alta calidad, que es la función primordial de estas instituciones.

Con lo descrito anteriormente, se evidencian problemas respecto a calidad del servicio educativo y la gestión administrativa en universidades públicas a nivel internacional y nacional, en la mayoría de los casos antes del año 2020. Esto hace pensar lo siguiente: si antes de la pandemia de Covid-19 existen evidencias de la presencia de estos problemas, cuanto más será durante el tiempo de la pandemia (2020, 2021), un hecho fortuito que nadie esperaba (De la Cruz y Ortega, 2023).

La investigación se centra en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, situada en el departamento y provincia de Huánuco, distrito de Pillco Marca. La realidad de la gestión administrativa, como se ha expuesto en los párrafos anteriores, está estrechamente relacionada con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Se están realizando esfuerzos para mejorar la calidad del servicio. Esto se debe a que garantizar la satisfacción del usuario es fundamental. Este indicador, que mide la satisfacción de los usuarios en los programas de posgrado, es crucial, ya que proporciona información valiosa para evaluar la eficacia de las actividades implementadas. Los usuarios esperan cada vez más que las instituciones públicas presten servicios más eficientes y eficaces mediante innovaciones y mejoras administrativas significativas. Por lo tanto, la gestión administrativa en estas instituciones debe centrarse en el logro de objetivos y metas que beneficien a la población demandante, permitiendo que la prestación de servicios sea eficientes y eficaces, lo que se traducirá en un alto nivel de satisfacción. A partir de esto, se hace imperativo llevar adelante la presente

investigación, buscando determinar el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es el nivel de planeación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024?
- ¿Cuál es el nivel de organización de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024?
- ¿Cuál es el nivel de dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024?
- ¿Cuál es el nivel de control de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de planeación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.
- Determinar el nivel de organización de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.
- Describir el nivel de dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.
- Determinar el nivel de control de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad en mención. El estudio utilizó los antecedentes y fundamentos teóricos existentes relacionados con la variable a investigar. Lo cual sustentó una importancia teórica significativa, ya que permitió recopilar datos para obtener una comprensión concreta y contribuir al conocimiento en este campo.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

La investigación en desarrollo evaluó los niveles de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad en mención. Los resultados y conclusiones de este análisis permitieron identificar soluciones y mejoras que puedan orientar a la institución en el desarrollo de estrategias efectivas para el logro de sus objetivos.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

La investigación estuvo justificada metodológicamente, ya que utilizaron procedimientos de investigación y herramientas fiables y validadas para recopilar datos y evaluar los efectos de la variable objeto de estudio. Además, estableció las bases para futuras investigaciones que empleen una metodología comparable y se centren en la variable investigada.

## **1.5. LIMITACIONES**

Una limitante para considerar se relaciona con la aplicación del instrumento y el horario adecuado para hacerlo. Es fundamental encontrar un marco temporal adecuado que no interrumpa la rutina laboral habitual y establecer un horario que haga que los encuestados se sientan cómodos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Carrasco (2024) en su investigación titulada “Proceso Administrativo del Centro de Atención Integral Kraaker en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023” de la Universidad Técnica de Babahoyo, en Ecuador, tuvo como objetivo principal analizar el proceso administrativo del Centro de Atención Integral Kraaker, mediante bases teóricas, que permitan proporcionar la comprensión del funcionamiento interno de la empresa. La investigación tuvo dos objetivos, el cuantitativo y cualitativo, utilizó la técnica de la Matriz Foda, las encuestas y el cuestionario se aplicó a 30 colaboradores del centro de atención integral. Se llegó a la conclusión que la deficiencia en el proceso administrativo experimentado en el Centro de Atención Integral Kraaker ha denotado la carencia de una aplicación adecuada de los procesos administrativos en su funcionamiento. Además, el análisis realizado ha sido sumamente gratificante, dado que, mediante la conceptualización de los aspectos clave dentro de los procesos administrativos, se ha confirmado la viabilidad del estudio de caso. La identificación de los factores influyentes en el proceso administrativo de la empresa brinda la oportunidad de diseñar estrategias administrativas adecuadas, para mejorar de manera constante los diversos procedimientos internos relacionados con la empresa, sus colaboradores y sus clientes.

Ordoñez et al. (2024) en su investigación titulada “Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca”, publicada en la Revista de Ciencias Sociales (RCS) de la universidad de Zulia, Venezuela, tuvo como objetivo principal analizar la gestión administrativa de las instituciones de educación superior, mediante la evaluación del control interno aplicando el modelo propuesto por el Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, para contribuir a su mejora. La técnica empleada en este

estudio es descriptiva y utiliza un enfoque cualitativo, transversal y deductivo. Además, está respaldado por una exhaustiva revisión bibliográfica. Los resultados indican un nivel de confianza del 68% y un nivel de riesgo del 32%. Como conclusión las deficiencias detectadas en la gestión administrativa pueden atribuirse a la ausencia de planificación de riesgos, procedimientos de contingencia, medidas ambientales preventivas y de rectificación, así como retrasos en la entrega documentaria e informativa, escases de insumos médicos y la falta de protocolos de atención en conserjería.

Monroy y López (2021) en su investigación titulada “Proceso Administrativo en la generación de Capacidades Competitivas: Caso de estudio: Todo Renault Multimarcas” de la Universidad de Manizales, en Colombia, tuvo como objetivo principal determinar si la implementación del proceso administrativo promueve o limita la generación de capacidades de la empresa Renault Multimarcas ubicada en la ciudad de Manizales. La investigación se basó en un estudio descriptivo y diseño documental, la población estuvo compuesta por 14 personas, entre ellos el gerente, la tesorera, la contadora, los del área de ventas, stock, tesorería y encargada de clientes; se empleó la entrevista y como instrumento un cuestionario y la entrevista estructurada. Se concluye que un adecuado proceso administrativo no limita, sino que promueve la generación de capacidades competitivas en una empresa. Además, el planear, organizar, controlar y dirigir todos los procesos tanto internos como externos han ayudado a que la empresa lleve en el mercado más de 20 años y esto no se debe solo a los buenos resultados numéricos que la organización ha tenido, sino que en el análisis de los datos y de los resultados de las entrevistas aplicadas al personal, se ha podido observar que gracias a la planeación que diariamente se tiene en la empresa de las metas, objetivos, valores, compromisos tanto a corto como largo plazo los ha ayudado a tener muy claro de qué manera manejar adecuadamente los recursos tanto operativos como intelectuales para cumplir de manera satisfactoria con lo propuesto.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Vásquez y Farje (2020) en su investigación titulada “Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas”, publicada en la Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades, tuvo como objetivo principal diagnosticar la efectividad de la gestión administrativa de los gobiernos locales altoandinos de Luya. La investigación se basó en un estudio descriptivo, la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores que trabajan en cinco municipalidades y la técnica de estudio fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos muestran la efectividad de la gestión administrativa en las municipalidades de la provincia de Luya; de las cinco municipalidades, para el 28,5% de los encuestados, la gestión administrativa es eficiente; según el 49,0%, la gestión es regular y el 22,5% responde que la gestión administrativa es deficiente. En consecuencia, se concluye que respecto a la dimensión planificación, el 50% considera que la gestión es regular; respecto a la dimensión organización, el 52% considera que es regular, respecto a la dimensión direcciones, el 48% considera que es regular, respecto a la dimensión control el 46% considera que es regular. Entonces, se entiende que la gestión de los gobiernos locales estudiados es predominantemente regular, porque varía entre un 40% a 60% en las cinco municipalidades.

García (2021) en su investigación titulada “Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021” de la Universidad Cesar Vallejo, en Piura, tuvo como objetivo principal determinar la aplicación del proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de la empresa GECHISA Piura, 2021. La investigación fue no experimental, transeccional, descriptivo y la muestra estuvo conformada por 196 colaboradores. Se aplicaron dos cuestionarios y una guía de entrevista. La muestra estuvo conformada por 49 colaboradores y 196 clientes. Se concluyó que respecto a la aplicación del proceso administrativo en la calidad de servicio es de nivel medio, es decir aún existen debilidades en la organización y control de

la empresa Gechisa. Respecto a la dimensión planeación, se pudo observar que la aplicación de la misión, visión y planes de acción de la empresa se encuentran en un nivel correcto, sin embargo, es importante fortalecer los objetivos de la empresa; respecto a la dimensión organización, se observa que el manual de procesos y trabajo en equipo se desarrollan adecuadamente, sin embargo, concerniente a estructura organizacional, se encuentra en un nivel bajo; respecto a la dimensión dirección, se aprecia que la capacitación y liderazgo, se desarrollan correctamente, sin embargo, en lo que respecta a motivación es pertinente fortalecer las acciones que permitan estimular al personal, respecto a la dimensión control, se percibe que las actividades de seguimiento y evaluación no se desarrollan de manera adecuada.

Asca et al. (2020) en su artículo científico titulado “Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018” de la Revista Innova Research, en Perú, tuvo como objetivo principal analizar la gestión administrativa del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el período 2013 – 2018. La investigación tuvo un enfoque cualitativo de método inductivo, la muestra estuvo compuesta por siete personas funcionarios del INEI. Se utilizó las entrevistas estructuradas como técnica de estudio y un análisis documental junto al presupuesto anual. Se llegó a la conclusión que la entidad no tiene actualizado las funciones del MOF, no hubo motivación al personal de contrataciones, faltó comunicación entre las áreas, no hubo supervisión, hubo falencias por parte del personal, faltó un control para cobrar penalidades y verificar cartas fianzas.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Villanueva (2022) en su investigación titulada “La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022” de la Universidad de Huánuco, tuvo como objetivo principal analizar cómo es la gestión administrativa en la Gerencia de Administración Tributaria de la

Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022. La metodología utilizada es cuantitativa, de nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 20 servidores y se aplicó la técnica de la técnica y el instrumento un cuestionario de dieciséis ítems. Se llegó a la conclusión que respecto a la dimensión planificación, los servidores públicos deben poner en práctica la planeación ya que cuentan con plan de estrategias tributarias; respecto a la dimensión organización se evidenció que existen deficiencias debido que el organigrama no está actualizado y las tareas no están definidas, respecto a la dimensión dirección se evidenció la falta de compromiso y aplicación de habilidades blandas del personal y respecto a la dimensión control los encuestados manifestaron que no realizan adecuadamente el control de los informes y reportes de contribuyentes morosos.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **DEFINICIÓN**

La palabra administración proviene del latín (ad, dirección hacia, tendencia; minister, comparativo de inferioridad, y el sufijo ter, que indica subordinación u obediencia, es decir, quien cumple una función bajo el mando de otro, quien le presta un servicio a otro) y significa subordinación y servicio. En su origen, el término significaba función que se desempeña bajo el mando de otro, servicio que se presta a otro. La tarea de la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos. Por tanto, administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia (Chiavenato, 2001).

Orellana et al. (2020) quienes sostienen que la gestión administrativa viene a ser la habilidad para poder lograr los objetivos establecidos en un lapso de tiempo acordado por todos, utilizando

estrategias y acciones en la práctica de los valores institucionales.

Para Carnota (1987), la administración es un modo consciente de actuar sobre los sistemas organizativos, sus subsistemas y demás elementos con vistas a obtener determinados resultados bajo ciertas condiciones y restricciones.

Al respecto Koontz et al. (2004) la administración es una actividad esencial que asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el logro de metas grupales. El propósito de todo administrador es establecer un medio ambiente en el cual las personas puedan lograr metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacciones personales.

Concretamente la gestión administrativa se posiciona en un nivel más elevado, que aparte de desarrollar las funciones básicas, busca una mayor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos, revisión de procesos y procedimientos de manera asertiva trazados por el área directriz de la empresa (Falconi et al.,2019).

Quiroga (2020) sustenta que la gestión administrativa es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa. El cual, para llevar a cabo esta tarea es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera con el fin de obtener mejores resultados.

Sánchez (2021) profundiza el concepto y menciona que la gestión administrativa es aquella área que permite planificar y organizar el trabajo del factor humano que la compone, así como gestionar el tiempo que dedica su factor humano de forma eficiente mediante la digitalización, la gestión de los horarios de las jornadas de trabajo, así como de las vacaciones y días de descanso de los trabajadores, y, por último, la de asegurar procesos de comunicación adecuados entre todos los miembros de la empresa.

## **LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Todas las entidades públicas sin excepción deberán contar obligatoriamente con los instrumentos de gestión que se detallan más adelante. Lamentablemente, existen muchos sectores, sobre todo en el interior del País, que no cuentan con dichos instrumentos, lo cual les viene generando ciertos problemas administrativos internos en su gestión.

Entre los principales documentos tenemos:

- El Reglamento Interno del Concejo (RIC)
- El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) que incluirá el ORGANIGRAMA
- El Cuadro para Asignación de Personal (CAP).
- El Presupuesto Analítico de Personal (PAP)
- El Presupuesto Nominativo de Personal (PNP).
- El Manual de Organización y Funciones (MOF)
- El Manual de Procedimientos Internos (MPI)
- El Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA.
- El Plan Operativo Institucional (POI)
- El Reglamento Interno de Control de Asistencia y Permanencia del Personal
- Directivas Internas (para el manejo de Caja Chica, toma de inventarios, calificación de multas, manejo de Programas y Proyectos, Pago de Movilidad y Viáticos para Comisiones de Servicio, etc.)

## **IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

El autor Anzola (2002) menciona que la gestión administrativa es importante en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, es la forma mediante la cual se esperan alcanzar metas u objetivos, proveyéndose del esfuerzo del recurso humano y materiales para el buen desempeño de las actividades de la empresa mediante el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control). Es importante porque mediante la gestión

administrativa se puede determinar el logro de los objetivos, a través de la cohesión de esfuerzos bien organizado por parte de todos los colaboradores de la empresa.

Además, según Sánchez (2021) los procesos administrativos ofrecen una serie de beneficios, entre ellos:

- **Aumento de la productividad:** La gestión administrativa permite ejecutar muchos procesos de forma más optimizada y sencilla. La idea es tener la oportunidad de modificar todos aquellos procesos que, en lugar de ayudar en la eficiencia, retrasan la productividad. Entonces, con todas las modificaciones y ajustes, la productividad del equipo siempre será mucho más evidente.
- **Concentración en lo importante:** Sin la gestión administrativa es imposible centrarse en los objetivos, con una planificación bien ejecutada, estrategias definidas y un equipo productivo y organizado, los objetivos que antes parecían imposible de alcanzar se hace tangible a corto, mediano y largo plazo.
- **Eficiencia:** Cuando se definen los indicadores y se diseñan las estrategias se empiezan a observar maneras inteligentes de optimizar los productos y servicios. Con una estructura organizada, los problemas se ven, se trabajan y pueden ser subsanados de manera eficiente con tal de complacer clientes y subordinados.

Gutiérrez (2019) por su parte defiende la gestión administrativa y brinda algunas razones para implementarlas en la empresa:

- **Ganancias:** Inicialmente, se preocupa de garantizar el bienestar financiero de la organización. La empresa probablemente cesaría sus operaciones si no existiera el control de costes y no hubiera intención de reducir las pérdidas. Por el contrario, esto no ocurre con las operaciones de la gestión administrativa, que supervisa la organización de todos los departamentos de la organización, incluido el departamento financiero, facilitando así la gestión del flujo de caja.

- Evitar duplicidad: Del mismo modo, la información importante debe ser consolidada y manipulada por un buen sistema de gestión al que solo algunos colaboradores tengan acceso, con el fin de que se evite duplicidades y, en consecuencia, un cierto descontrol empresarial. Esta práctica disminuye la probabilidad de errores que puedan surgir durante la transmisión de los datos a un departamento externo, por lo tanto, esto supone la atenuación de las tasas de error en mala información.
- Clientes y empleados satisfechos: Es posible a través de la administración conseguir procedimientos operativos mejorados que garanticen tanto la calidad como la puntualidad de los servicios. Esto es que permite a los clientes no sólo cumplir sus expectativas, sino superarlas, comprender mejor sus necesidades y fomentar una relación más estrecha con ellos. Además, por lo que respecta a los empleados, su satisfacción aumentará al darse cuenta de que ya no se gastan esfuerzos y energías considerables en tareas superfluas y desgastantes. Experimentarán una mayor sensación de valía y aprecio dentro de la organización.

## **DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

### **PLANEACIÓN**

Amaru (2009), refiere que, planear es administrar las relaciones con el futuro, esto representa una aplicación específica del proceso de decisión, indica que, todas las decisiones que representen discutir el futuro, tienen que ser planeadas.

Louffat (2015), indica que, la planeación es el primer elemento del proceso administrativo, la planeación establece las bases las bases de la administración de una institución.

Amaru (2009), refiere que, la planeación está comprendida por tres etapas, los datos de entrada, el proceso de planeación y la elaboración de planes. Asimismo, refiere que, los objetivos y metas son la parte más importante de los planes ya que sin ellos no hay administración, estos

deben de asociarse con indicadores de desempeño, cantidad, datos, nivel de calidad, orden de recursos empleados, enunciados así, se les llama metas.

Louffat (2015), refiere que los elementos básicos de la planeación están conformados por, misión, visión, objetivo, estrategia, política, cronograma y presupuesto.

Sus indicadores son los siguientes:

- **Poder de decisión:** la toma de decisiones es una parte importante de la actividad administrativa. La decisión es la pieza clave de la labor directiva, y el proceso de toma de decisiones es la forma de lograr este resultado. Análogamente a los procesos de comunicación, la toma de decisiones afecta a todos los aspectos de la gestión (Gonzáles et al., 2020).
- **Participación:** la participación en la gestión administrativa puede referir a la participación de los empleados en la toma de decisiones en el ámbito empresarial, o a la participación de la ciudadanía en los temas de gestión pública. Es un enfoque de liderazgo que busca involucrar a todas las personas con interés o influencia en un proyecto. La participación puede conducir al desarrollo de una conciencia de sí mismo, de sus derechos y de su pertenencia a un grupo o comunidad (Ende, 2016).
- **Plan estratégico:** es una herramienta de gestión administrativa que ayuda a una organización a definir y establecer los objetivos, estrategias y acciones que debe seguir para lograr sus metas y cumplir con su misión y visión (Gonzáles, 2017).
- **Claridad:** es una cualidad importante en la gestión administrativa, ya que permite mejorar la comunicación, informar las decisiones y facilitar su ejecución. La claridad puede manifestarse en diferentes aspectos como el lenguaje, el cual debe ser claro y fácil de comprender para todos los ciudadanos; los objetivos, siendo importante tener claro qué se quiere lograr como resultado del trabajo de la empresa; y la claridad en la estructura organizacional,

siendo importante para definir quiénes realizan determinadas funciones y tareas, y cómo se relacionan entre sí (López, 2022).

- **Manuales administrativos:** documentos que contienen información clara y ordenada sobre la historia, organización, política y procedimientos de una organización. Son esenciales para la gestión y coordinación en las empresas, ya que facilitan la inducción de personal, la toma de decisiones y la evaluación del desempeño. También contribuyen a la cultura organizacional y alineación de objetivos (Rodríguez, 2002).

## ORGANIZACIÓN

Amaru (2009), indica que, si se quiere llevar a cabo los planes, entonces, se deben organizar los recursos, organizar refiere al hecho de ordenar los recursos con la finalidad de facilitar la ejecución de los planes. Bajo un enfoque sistémico, es ordenar las partes de un todo, o dividir el todo en partes ordenadas, ordenar es utilizar una estructura bajo un criterio.

Louffat (2015), menciona que, la organización es el segundo elemento del proceso administrativo de una institución, su función es el ordenamiento interno de la institución articulada con la planeación, asimismo, Louffat (2015), refiere que, los elementos básicos de la organización corresponden a los modelos, organigramas, manuales, condicionantes y componentes.

Koontz et al. (2004), refiere que, la organización se encarga de estructurar intencionalmente, asignando roles a los diferentes actores para el logro de los objetivos, la asignación de una estructura y roles, permite el mejor desempeño humano, esto permite la integración de la organización.

Sus indicadores son los siguientes:

- **Valores:** Los valores organizacionales son un conjunto de creencias fundamentales que tiene una organización y pueden

incluir principios que rigen la empresa, su filosofía o cómo se espera que las personas actúen en el trabajo (Martínez, 2013).

- **Perfiles:** es una descripción de las características, tareas y responsabilidades de un puesto en una organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupa; comprende las habilidades, capacidades, aptitudes y destrezas con las que cuenta un profesional a fin de gestionar, organizar y planificar tareas de índole administrativo y organizativo (Coindreau, 2024).
- **Comunicación:** es la transmisión y recepción de información que se desarrolla en cada una de las diferentes fases de la actividad administrativa y que tiene como finalidad establecer canales o conductos de transmisión de mensajes, los que pueden ser orales o escritos (Robbins, 2009).
- **Proporción:** se trata de un principio que marca las pautas de comportamiento de la administración para que ésta alcance los fines que el derecho le atribuye, que son: velar por el interés general y adecuar la actuación administrativa a los fines que persigue (Taylor et al., 1961).

## **DIRECCIÓN**

Amaru (2009), explica que, dirección es realizar las actividades que fueron planeadas, esto indefectiblemente procura un gasto intelectual y físico, dichas actividades a realizar van a variar de acuerdo a su naturaleza, al tipo de organización, los objetivos, lo establecido, la competencia de las personas.

Koontz et al. (2004), indica que, la dirección es influir en el personal para lograr los objetivos, para esto debe existir liderazgo por parte de los administradores.

Sus indicadores son los siguientes:

- **Personal especializado:** el personal especializado es un grupo de personas que se centran en una actividad específica o un área

intelectual limitada, en lugar de abarcar todas las actividades posibles o todo el conocimiento. Puede ser clave para las empresas competitivas, ya que puede ayudar a mejorar la competitividad de la empresa y del personal (Robbins, 2009).

- **Actividades de inducción:** entiende por inducción u orientación al conjunto de actividades de entrenamiento inicial que se realiza, de manera formal e intensiva, con los nuevos miembros que han sido reclutados y seleccionados por la organización, objetivo de la inducción es brindar información general, amplia y suficiente al colaborador que le permita la ubicación en su rol dentro de la empresa para fortalecer su sentido de pertenencia (Chiavenato, 2009).
- **Liderazgo:** es la capacidad de una persona para dirigir, guiar e influir en el comportamiento y el trabajo de otros hacia la consecución de las metas de negocio. Es un factor humano que une al equipo y lo motiva hacia unos propósitos (Chiavenato, 2009).
- **Políticas y normas:** son directrices que ayudan a conformar la cultura de una empresa y el comportamiento de sus empleados. Las políticas son declaraciones escritas que establecen las reglas y directrices generales de una organización, mientras que las normas son patrones más específicos de conductas que se derivan de las políticas (Pinzón, 2017).
- **Conflicto:** conflicto debe ser visto como algo cotidiano dentro de la organización, entendido como un fenómeno natural de los seres humanos que en su esencia diaria manejan el conflicto desde su interior hasta el desempeño y gestión en su entorno y por ende en la organización en la que se desempeña, en la que se busca gestionar un desacuerdo entre varias partes con el propósito de minimizar el impacto negativo del problema, aliviar la tensión entre los involucrados y alcanzar un acuerdo satisfactorio (Robbins, 2009).

## **CONTROL**

Amaru (2009), indica que, el control se vincula a la ejecución de

objetivos, para ello es necesario disponer de información sobre las actividades a realizarse para lograr dichos objetivos, es decir, el control utiliza información para la toma de decisiones, asimismo, la información y decisiones tomadas sostienen la orientación hacia el objetivo. En consecuencia, controlar es un proceso que permite tomar decisiones con el fin de mantener un sistema orientado hacia un objetivo institucional.

Koontz et al. (2004), explica que, ejercer control, es ajustar los hechos a los planes corrigiendo y midiendo el desempeño individual y de la organización, se corrigen las actividades de las personas en relación a las metas y los planes.

Sus indicadores son los siguientes:

- **Instrucciones:** son directrices de actuación que dictan los órganos administrativos para establecer los criterios de aplicación e interpretación jurídica interna que deben seguir los órganos dependientes. Estas instrucciones pueden ser circulares u órdenes de servicio y pueden estar dirigidas a todos los servicios subordinados o a una parte de ellos. Se pueden utilizar para dar información o para solicitar alguna contribución (Palomar y Fuertes, 2009).
- **Seguimiento:** El seguimiento en la gestión administrativa es un proceso sistemático y continuo de recopilación, análisis y utilización de información para supervisar el progreso de un programa. Su objetivo es mejorar la eficacia y efectividad de un proyecto y organización, y cumplir sus objetivos (Peña et al., 2022).
- **Medidas de control:** es un conjunto de normas y reglamentos que ayudan a una organización a regular sus políticas, procedimientos y objetivos. Este sistema de control es desarrollado por la dirección de la organización para mantener los principios de eficacia, seguridad y productividad (Pérez y Barbarán, 2021).
- **Políticas internas:** son un conjunto de normas que regulan y delimitan las reglas de conducta dentro de una organización. Estas políticas definen los estándares que deben seguirse en áreas clave

como ética, seguridad, manejo de datos y toma de decisiones. Además, describen las responsabilidades tanto de los empresarios y altos cargos como de los empleados en todos los niveles jerárquicos (Pérez y Barbarán, 2021).

- **Grupos de trabajo:** es un conjunto de personas que desarrollan tareas similares dentro de una organización. Tienen en común que todos los miembros trabajan en el mismo campo y desarrollan sus obligaciones de forma individual (Münch, 2010).

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Calidad:** Es el valor y la satisfacción que siente el cliente al probar un servicio o producto (Kotker y Armstrong, 2013).
- **Desempeño:** Es la demostración aptitudinal del colaborador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado, y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona (Acosta, 2018).
- **Insatisfacción:** La insatisfacción del cliente surge como consecuencia de sensaciones desagradables que experimenta cuando su experiencia no ocurre según sus expectativas, necesidades o experiencias anteriores (Da Silva, 2022).
- **Integración:** El término integración en las empresas suele referirse a la integración de softwares o de sistemas, lo que quiere decir combinar varios sistemas empresariales para que funcionen como una sola unidad de colaboración (MuleSoft, 2024).
- **Liderazgo:** El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas (Gómez, 2002).
- **Optimizar:** La optimización es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible (Westreicher, 2020).
- **Organigramas:** El organigrama es una representación gráfica que expresa la estructura jerárquica e interrelación de las distintas áreas o elementos que componen una organización (Cruz, 2024).
- **Presupuesto:** define el presupuesto como la expresión cuantitativa

formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo (Burbano, 2011).

- Productividad: Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados (Pernaut, 2008, p.15).
- Recursos: Los recursos de una empresa constituyen, casi en su totalidad, una compañía, provienen del exterior y se introducen en la ejecución de las labores internas, en la cual aseguran un óptimo funcionamiento global de la compañía (Melchor, 2024).

## **2.4. VARIABLES**

### **2.4.1. VARIABLE ÚNICA**

Gestión administrativa

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

| VARIABLE               | DEFINICIÓN CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                   | DEFINICIÓN OPERACIONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | DIMENSIONES  | INDICADORES                                                                                               | ITEMS           | INSTRUMENTO                               | ESCALA DE MEDICIÓN                                                             |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Orellana, Olivo y Tambo (2020) sostienen que la gestión administrativa viene a ser la habilidad para poder lograr los objetivos establecidos en un lapso de tiempo acordado por todos, utilizando estrategias y acciones en la práctica de los valores institucionales. | El nivel de gestión administrativa se evaluará mediante un cuestionario compuesto por 20 ítems, diseñados para medir los indicadores correspondientes a las dimensiones de planeación, organización, dirección y control, el cual estará dirigido a los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. | Planeación   | Decisiones Participativa<br>Plan estratégico<br>Claridad<br>Manuales                                      | 1,2,3,4,5       | Cuestionario de la gestión administrativa | 1: Nunca<br>2: Casi nunca<br>3: Algunas veces<br>4: Casi siempre<br>5: Siempre |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Organización | Valores<br>Funciones<br>Perfiles<br>Comunicación<br>Proporción Personal                                   | 6,7,8,9,10      |                                           |                                                                                |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dirección    | especializado<br>Actividades de inducción<br>Liderazgo<br>Políticas y normas                              | 11,12,13,14, 15 |                                           |                                                                                |
|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Control      | Conflicto<br>Instrucciones<br>Seguimiento<br>Medidas de control<br>Políticas internas<br>Grupo de trabajo | 16,17,18,19, 20 |                                           |                                                                                |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio actual fue un ejemplo de una forma de investigación aplicada que se conoce como práctica o empírica de investigación, y que se distingue por el hecho de que se trató de aplicar o utilizar previamente adquirido mediante el conocimiento, mientras que al mismo tiempo la adquisición de nuevos conocimientos, después de la aplicación y sistematización de la basada en la investigación práctica., esto llegó a tener como objetivo el dar solución a problemas prácticos (Hernández et al., 2014).

##### **3.1.1. ENFOQUE**

Esta investigación correspondió a un enfoque denominado cuantitativo ya que reconoce a todo el proceso de la recolección de datos, como la técnica más relevante para aceptar o rechazar las hipótesis presentadas en la investigación o estudio, basado en la estadística de análisis y numérica, todo esto en un orden a establecer la conducta patrones y prueba teorías (Hernández et al., 2014).

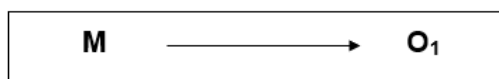
##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

Las investigaciones del proyecto correspondieron a un alcance descriptivo, lo que implica aprender acerca de las más comunes las situaciones, las costumbres, las cualidades, características, y comportamientos a través de detalladas descripciones de las actividades, objetos, procesos, y las personas. Este tipo de enfoque tuvo la finalidad de describir en lugar de analizar un fenómeno (Hernández et al., 2014).

##### **3.1.3. DISEÑO**

No experimental

Un estudio no experimental, son estudios en los que los fenómenos son analizados mediante una observación científica, esta se da dentro un área natural sin ningún tipo de manipulación de la variable estudiada (Hernández et al., 2014).



Dónde:

M : Muestra correspondiente al estudio.

O1 : Gestión administrativa

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

Arias (2012), refiere a población como el elemento finito o conjunto de elementos finitos con características comunes, y las conclusiones de esta investigación, serán extensivas, y serán delimitadas por problemas y objetivos de investigación.

La población de estudio estuvo conformada por 42 trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**Tabla 2**

*Población de estudio*

| PERSONAL   | VARONES | MUJERES | TOTAL |
|------------|---------|---------|-------|
| Nombrado   | 11      | 7       | 18    |
| Contratado | 13      | 11      | 24    |
| Total      | 24      | 18      | 42    |

### 3.2.2. MUESTRA

Es el subconjunto completo y representativo que se extrae de la población accesible, es decir una porción de la población que está siendo estudiada. Por encima de todo, este fragmento de la población es para asegurar que el objeto expuesto este lleno de elementos suficientemente que permita las generalizaciones (Castro, 2003).

La muestra para este estudio fue determinada por un muestreo no probabilístico por conveniencia, en el cual será la totalidad que viene a ser 42 trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En principio, la información recogida mediante el instrumento se da por cualquier recurso que puede ser utilizado por el investigador para obtener datos más cerca de los fenómenos y extracto de la información de ellos.

#### **3.3.1. TÉCNICA**

La encuesta: Técnica primordial y practica para la recopilación de información basada en un conjunto de preguntas coherente y bien articulado que garantiza la precisión de datos obtenida sobre un grupo de personas representativos de un grupo más grande (Abascal y Esteban, 2005).

#### **3.3.2. INSTRUMENTO**

El cuestionario: Es uno de los instrumentos más ampliamente utilizado para la recopilación de datos en una investigación, ya que permite alcanzar una más extensa cantidad de participantes, dándonos una mayor facilidad en la interpretación de los aspectos que se van a desarrollar en el proceso de la problemática a tratar, una vez ya este formulada, son concretas para la recolección de opiniones, ideas o creencias mantenidas por el investigador (Arribas, 2004).

### **3.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de los datos se utilizó el cuestionario. Este instrumento se aplicó a la variable de estudio, con la finalidad de recoger datos relacionados a la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

### **3.5. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Para obtener los datos concretos, válidos y fiables se utilizó el método estadístico como un medio para procesar los resultados. Los resultados se mostraron en tablas estadísticas y gráficos estadísticos de la variable, para lo cual se hizo uso de siguientes:

La distribución de frecuencias de tablas y gráficos estadística descriptiva.

El programa SSPS para analizar los datos del instrumento.

### **3.6. ASPECTOS ÉTICOS**

Se aseguró que los participantes conocieran los objetivos y procedimientos del estudio antes de aceptar participar. Los datos recolectados fueron tratados de manera anónima y confidencial para proteger la privacidad de los participantes. Además, se tomó precaución para evitar cualquier daño físico o psicológico, y se obtuvieron los permisos necesarios de las autoridades correspondientes para llevar a cabo la investigación de forma ética y responsable.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

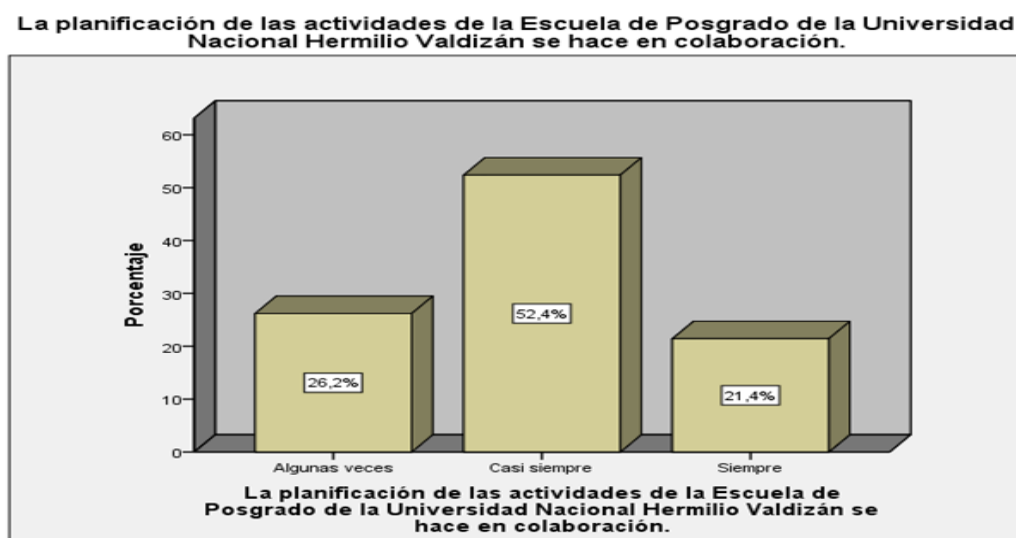
**Tabla 3**

*La planificación de las actividades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se hace en colaboración*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Algunas veces | 11         | 26,2       | 26,2              | 26,2                 |
|        | Casi siempre  | 22         | 52,4       | 52,4              | 78,6                 |
|        | Siempre       | 9          | 21,4       | 21,4              | 100,0                |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 1**

*La planificación de las actividades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se hace en colaboración*



*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 3.

#### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 52,4% mencionan que casi siempre la planificación de las actividades de la Escuela de Posgrado se hace en colaboración, no obstante, el 26,2% mencionan que algunas veces y por último el 21,4% mencionan que siempre. Estos resultados demuestran que existe una organización por parte del personal encargado para el trabajo en equipo.

**Tabla 4**

*Siempre se consulta con el jefe a cargo antes de tomar decisiones importantes sobre la programación de actividades en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca         | 3          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|        | Algunas veces | 2          | 4,8        | 4,8               | 11,9                 |
|        | Siempre       | 37         | 88,1       | 88,1              | 100,0                |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 2**

*Siempre se consulta con el jefe a cargo antes de tomar decisiones importantes sobre la programación de actividades en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán*

**Siempre se consulta con el jefe a cargo antes de tomar decisiones importantes sobre la programación de actividades en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán**



*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 4.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 88,1% mencionan que siempre se consulta con el jefe a cargo antes de tomar decisiones importantes sobre la programación de actividades, no obstante, el 7,1% mencionan que nunca y por último el 4.8% mencionan que casi siempre. Estos resultados demuestran que existe consideración del personal con el jefe a cargo.

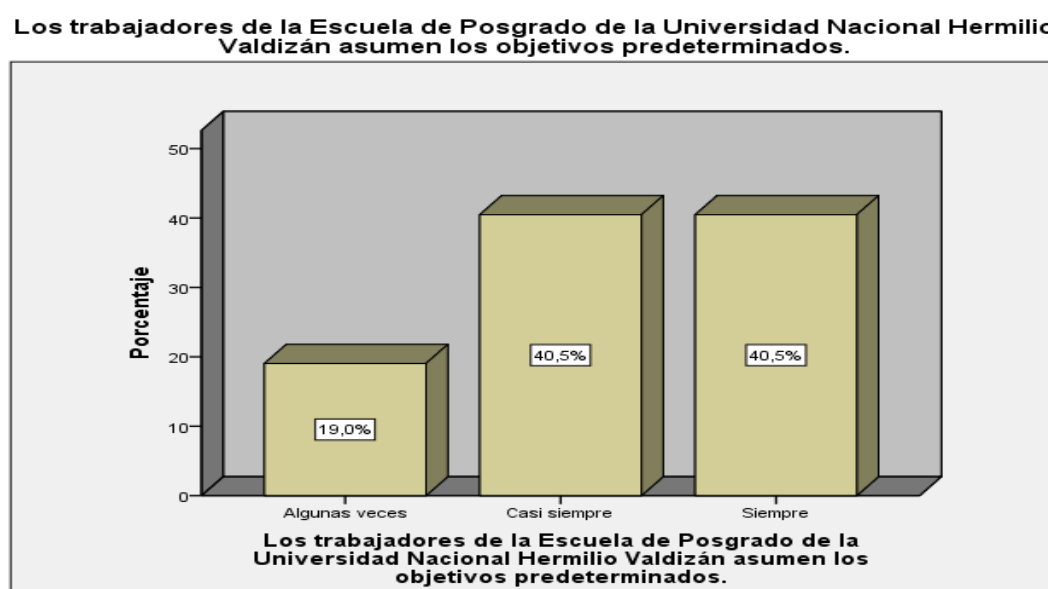
**Tabla 5**

*Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán asumen los objetivos predeterminados*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Algunas veces | 8          | 19,0       | 19,0                 | 19,0                    |
|        | Casi siempre  | 17         | 40,5       | 40,5                 | 59,5                    |
|        | Siempre       | 17         | 40,5       | 40,5                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 3**

*Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán asumen los objetivos predeterminados*



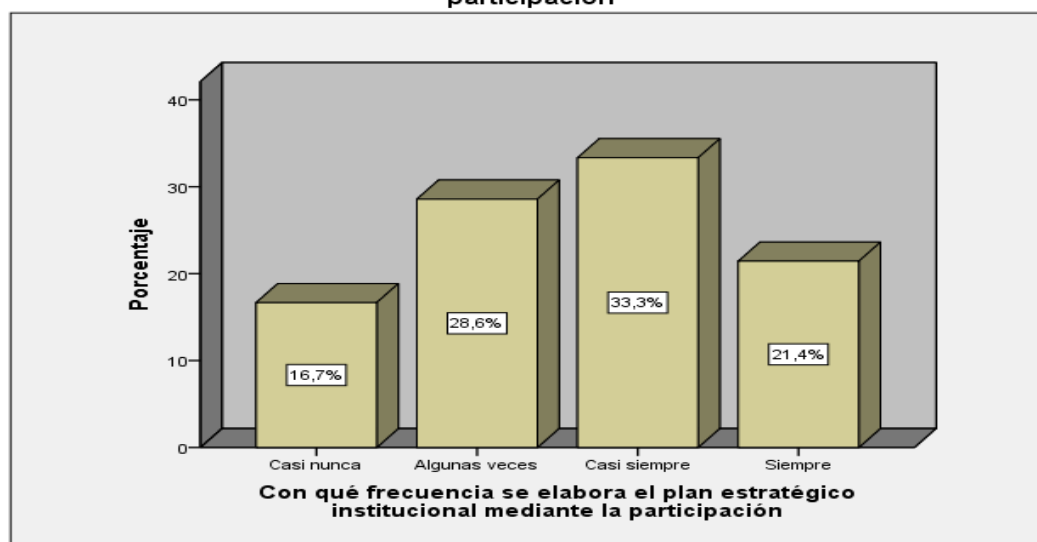
*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 5.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 40,5% mencionan que casi siempre los trabajadores asumen los objetivos predeterminados, no obstante, el 40,5% mencionan que casi siempre y por último el 19,0% mencionan que algunas veces. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado tienen un notable interés por los objetivos predeterminados.

**Tabla 6***Con qué frecuencia se elabora el plan estratégico institucional mediante la participación*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca    | 7          | 16,7       | 16,7                 | 16,7                    |
|        | Algunas veces | 12         | 28,6       | 28,6                 | 45,2                    |
|        | Casi siempre  | 14         | 33,3       | 33,3                 | 78,6                    |
|        | Siempre       | 9          | 21,4       | 21,4                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 4***Con qué frecuencia se elabora el plan estratégico institucional mediante la participación***Con qué frecuencia se elabora el plan estratégico institucional mediante la participación**

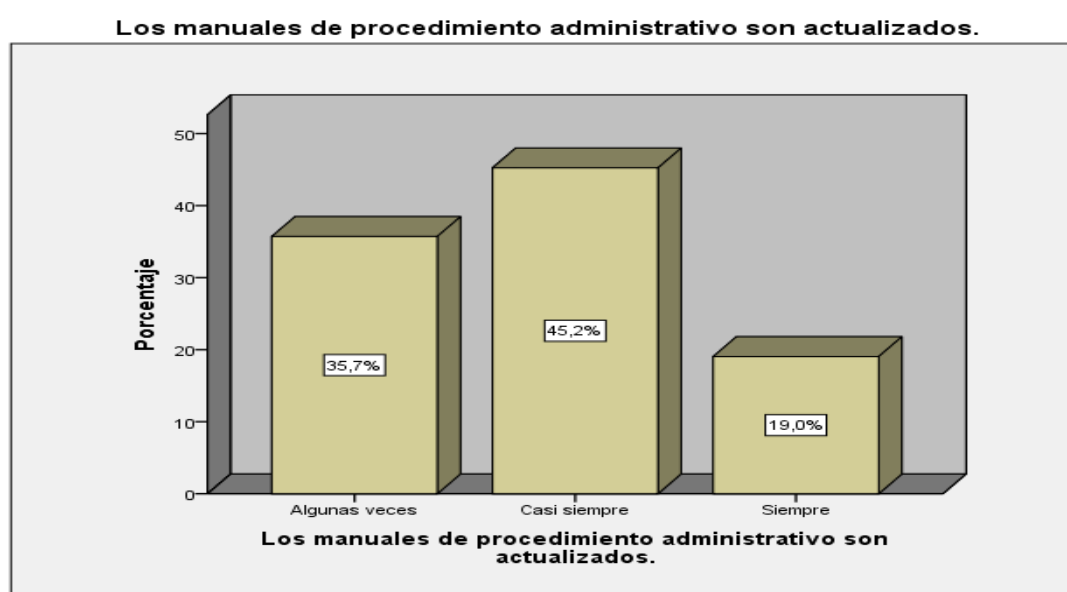
*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 6.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 33,3% mencionan que casi siempre se elabora el plan estratégico institucional mediante la participación, asimismo el 28,6% mencionan que algunas veces, no obstante, el 21,4% mencionan que siempre y por último el 16,7% mencionan que casi nunca. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado tienen conocimiento constante de la elaboración del plan estratégico de la institución.

**Tabla 7***Los manuales de procedimiento administrativo son actualizados*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Algunas veces | 15         | 35,7       | 35,7                 | 35,7                    |
|        | Casi siempre  | 19         | 45,2       | 45,2                 | 81,0                    |
|        | Siempre       | 8          | 19,0       | 19,0                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 5***Los manuales de procedimiento administrativo son actualizados*

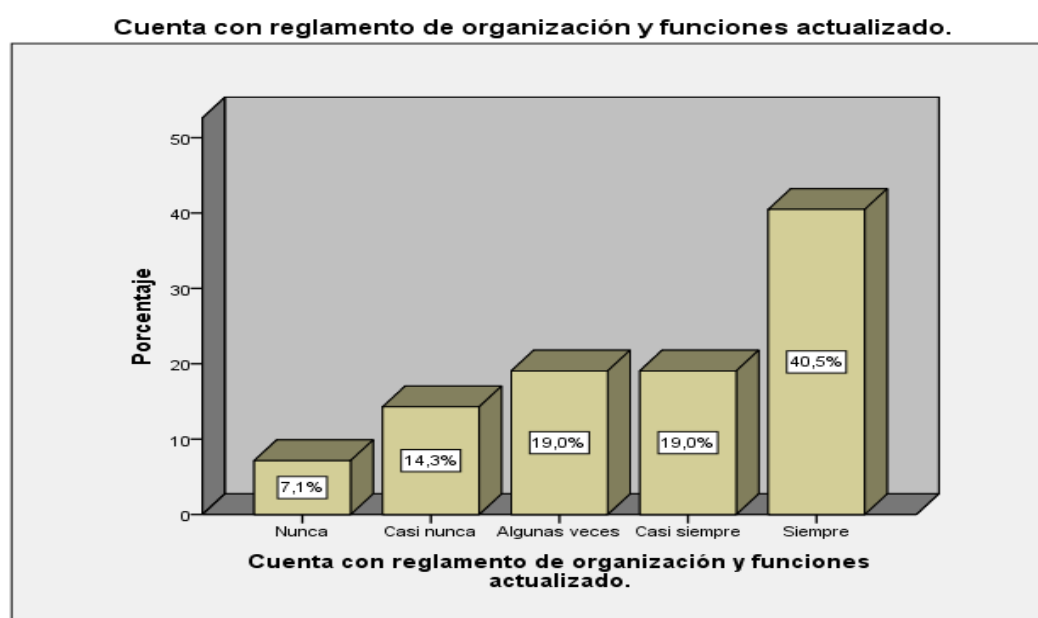
*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 7.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 45,2% mencionan que casi siempre los manuales de procedimiento administrativo son actualizados, no obstante, el 35,7% mencionan que algunas veces y por último el 19,0% mencionan que siempre. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado tienen conocimiento actualizado de los procedimientos administrativos de la institución.

**Tabla 8***Cuenta con reglamento de organización y funciones actualizado*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca         | 3          | 7,1        | 7,1                  | 7,1                     |
|        | Casi nunca    | 6          | 14,3       | 14,3                 | 21,4                    |
|        | Algunas veces | 8          | 19,0       | 19,0                 | 40,5                    |
|        | Casi siempre  | 8          | 19,0       | 19,0                 | 59,5                    |
|        | Siempre       | 17         | 40,5       | 40,5                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 6***Cuenta con reglamento de organización y funciones actualizado*

*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 8.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 40,5% mencionan que siempre cuentan con el reglamento de organización y funciones actualizado, asimismo el 19,0% mencionan que casi siempre, no obstante, el 19,0% mencionan que algunas veces, el 14,3% mencionan que casi nunca y por último el 7,1% mencionan que nunca. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado tienen conocimiento constante del reglamento de organización y funciones.

**Tabla 9***Consideras que existe la práctica de los valores institucionales*

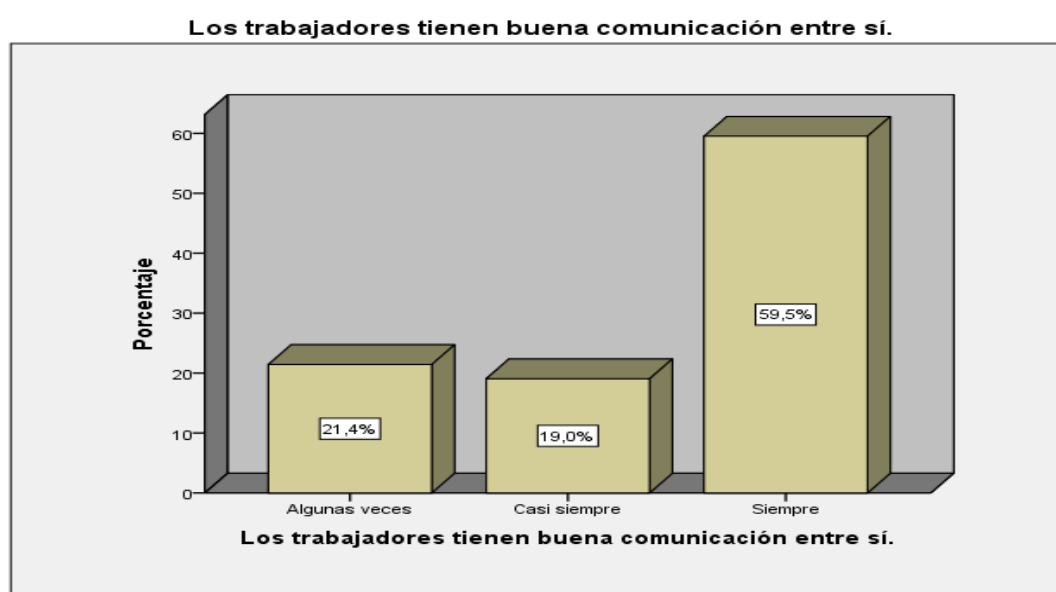
|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca    | 3          | 7,1        | 7,1                  | 7,1                     |
|        | Algunas veces | 6          | 14,3       | 14,3                 | 21,4                    |
|        | Casi siempre  | 25         | 59,5       | 59,5                 | 81,0                    |
|        | Siempre       | 8          | 19,0       | 19,0                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 7***Consideras que existe la práctica de los valores institucionales**Nota: Datos porcentuales referentes a la tabla 9.***Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 59,5% mencionan que casi siempre consideran que existe la práctica de los valores institucionales, asimismo el 19,0% mencionan que siempre, no obstante, el 14,3% mencionan que algunas veces y por último el 7,1% mencionan que casi nunca. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado ponen en práctica y demuestran interés por los valores de la institución.

**Tabla 10***Los trabajadores tienen buena comunicación entre sí*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Algunas veces | 9          | 21,4       | 21,4                 | 21,4                    |
|        | Casi siempre  | 8          | 19,0       | 19,0                 | 40,5                    |
|        | Siempre       | 25         | 59,5       | 59,5                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 8***Los trabajadores tienen buena comunicación entre sí*

*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 10.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 59,5% mencionan que siempre hay una buena comunicación entre los trabajadores, no obstante, el 21,4% mencionan que algunas veces y por último el 19,0% mencionan que casi siempre. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado en su mayoría manejan una buena comunicación entre sí.

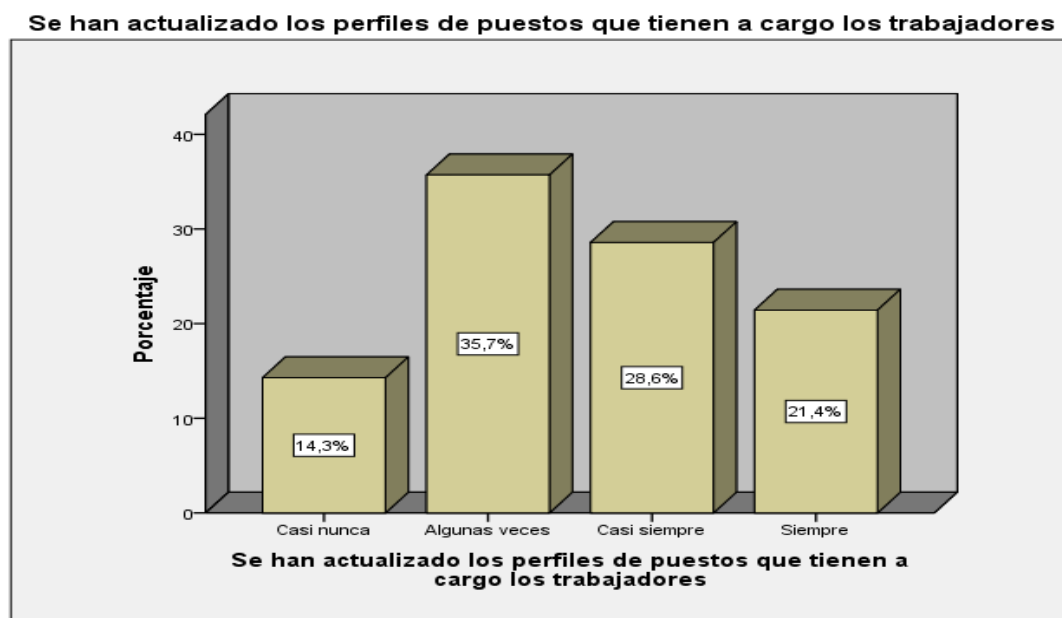
**Tabla 11**

*Se han actualizado los perfiles de puestos que tienen a cargo los trabajadores*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca    | 6          | 14,3       | 14,3                 | 14,3                    |
|        | Algunas veces | 15         | 35,7       | 35,7                 | 50,0                    |
|        | Casi siempre  | 12         | 28,6       | 28,6                 | 78,6                    |
|        | Siempre       | 9          | 21,4       | 21,4                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 9**

*Se han actualizado los perfiles de puestos que tienen a cargo los trabajadores*



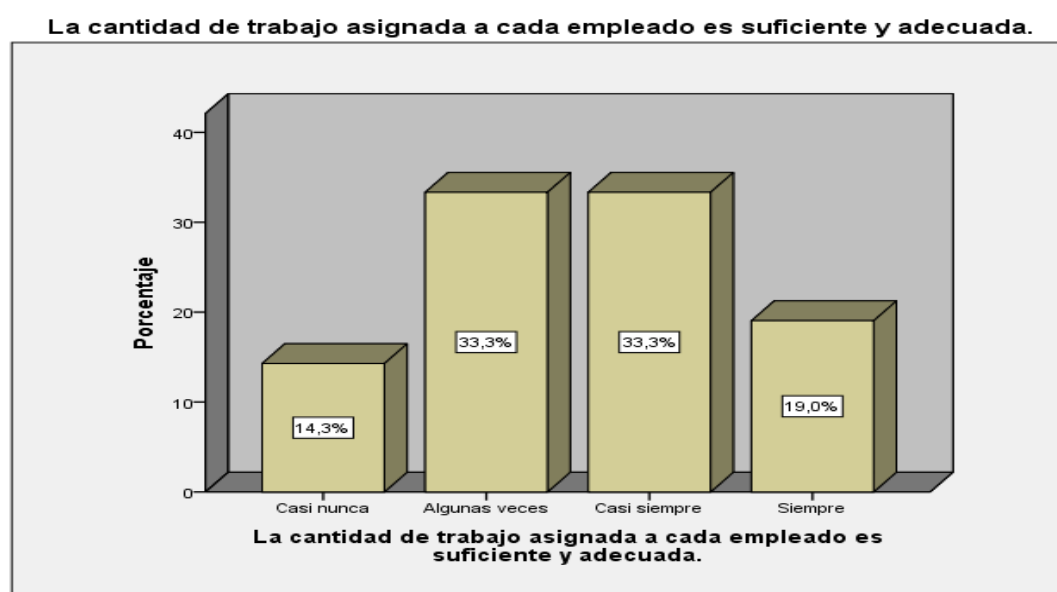
*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 11.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 35,7% mencionan que algunas veces se han actualizado los perfiles de puestos que tienen a cargo los trabajadores, asimismo el 28,6% mencionan que casi siempre, no obstante, el 21,4% mencionan que siempre y por último el 14,3% mencionan que casi nunca. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado no tienen conocimiento actualizado del perfil de sus puestos de trabajo, lo cual es desventajoso para la institución.

**Tabla 12***La cantidad de trabajo asignada a cada empleado es suficiente y adecuada*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca    | 6          | 14,3       | 14,3                 | 14,3                    |
|        | Algunas veces | 14         | 33,3       | 33,3                 | 47,6                    |
|        | Casi siempre  | 14         | 33,3       | 33,3                 | 81,0                    |
|        | Siempre       | 8          | 19,0       | 19,0                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 10***La cantidad de trabajo asignada a cada empleado es suficiente y adecuada*

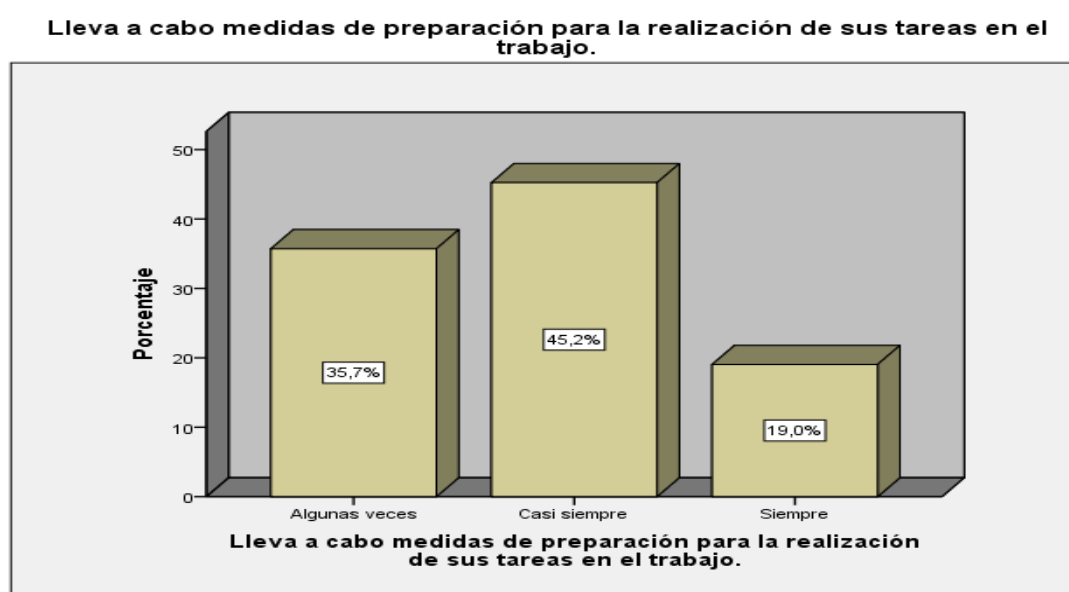
*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 12.

### Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 33,3% mencionan que casi siempre la cantidad de trabajo asignada a cada empleado es suficiente y adecuada, asimismo el 33,3% mencionan que algunas veces, no obstante, el 19,0% mencionan que siempre y por último el 14,3% mencionan que casi nunca. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado perciben en su mayoría que el trabajo asignado es el adecuado.

**Tabla 13***Lleva a cabo medidas de preparación para la realización de sus tareas en el trabajo*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Algunas veces | 15         | 35,7       | 35,7                 | 35,7                    |
|        | Casi siempre  | 19         | 45,2       | 45,2                 | 81,0                    |
|        | Siempre       | 8          | 19,0       | 19,0                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 11***Lleva a cabo medidas de preparación para la realización de sus tareas en el trabajo*

Nota: Datos porcentuales referentes a la tabla 13.

### Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 45,2% mencionan que casi siempre se lleva a cabo medidas de preparación para la realización de sus tareas en el trabajo, no obstante, el 35,7% mencionan que algunas veces y por último el 19,0% mencionan que siempre. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado se preparan con anterioridad para realizar eficientemente sus tareas en el trabajo.

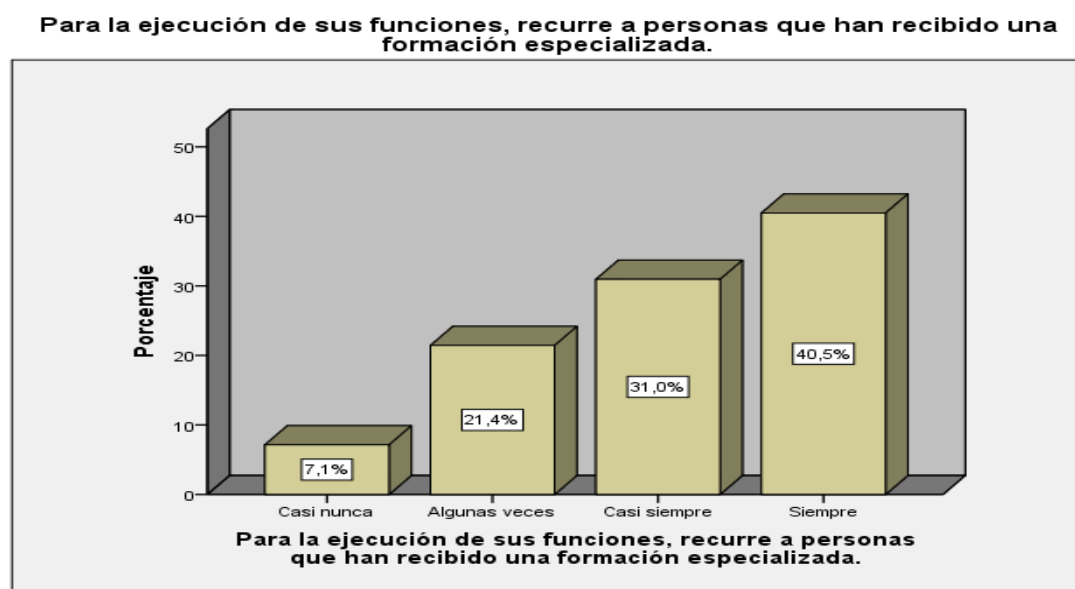
**Tabla 14**

*Para la ejecución de sus funciones, recurre a personas que han recibido una formación especializada*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca    | 3          | 7,1        | 7,1                  | 7,1                     |
|        | Algunas veces | 9          | 21,4       | 21,4                 | 28,6                    |
|        | Casi siempre  | 13         | 31,0       | 31,0                 | 59,5                    |
|        | Siempre       | 17         | 40,5       | 40,5                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 12**

*Para la ejecución de sus funciones, recurre a personas que han recibido una formación especializada*



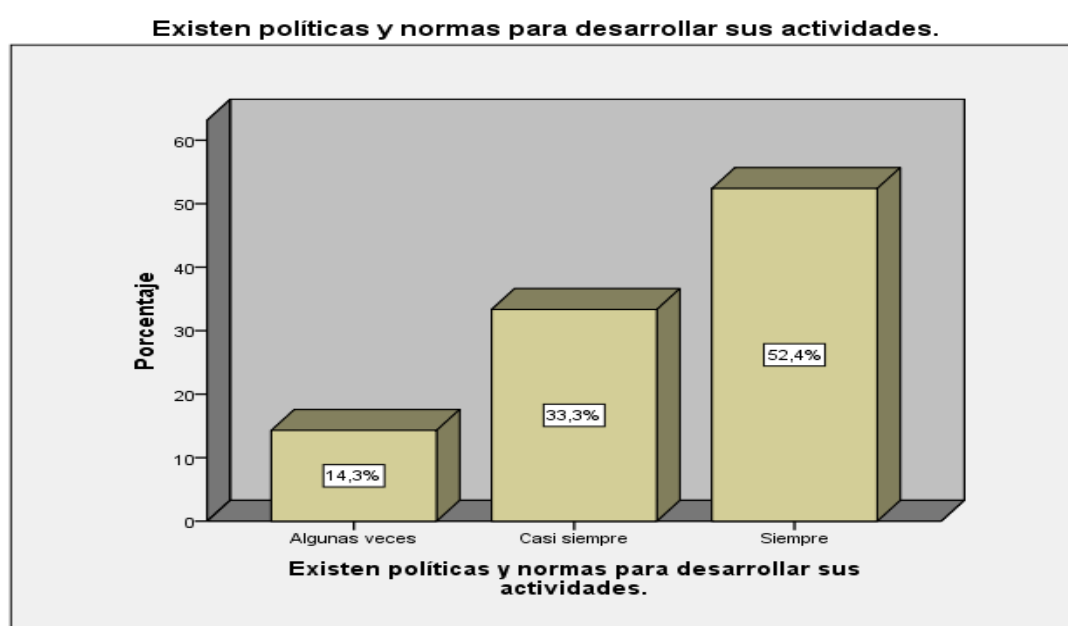
*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 14.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 40,5% mencionan que siempre recurren a personas que han recibido una formación especializada para la ejecución de sus funciones, asimismo el 31,0% mencionan que casi siempre, no obstante, el 21,4% mencionan que algunas veces y por último el 7,1% mencionan que casi nunca. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado buscan ayuda profesional para casos administrativos necesarios.

**Tabla 15***Existen políticas y normas para desarrollar sus actividades*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Algunas veces | 6          | 14,3       | 14,3                 | 14,3                    |
|        | Casi siempre  | 14         | 33,3       | 33,3                 | 47,6                    |
|        | Siempre       | 22         | 52,4       | 52,4                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 13***Existen políticas y normas para desarrollar sus actividades*

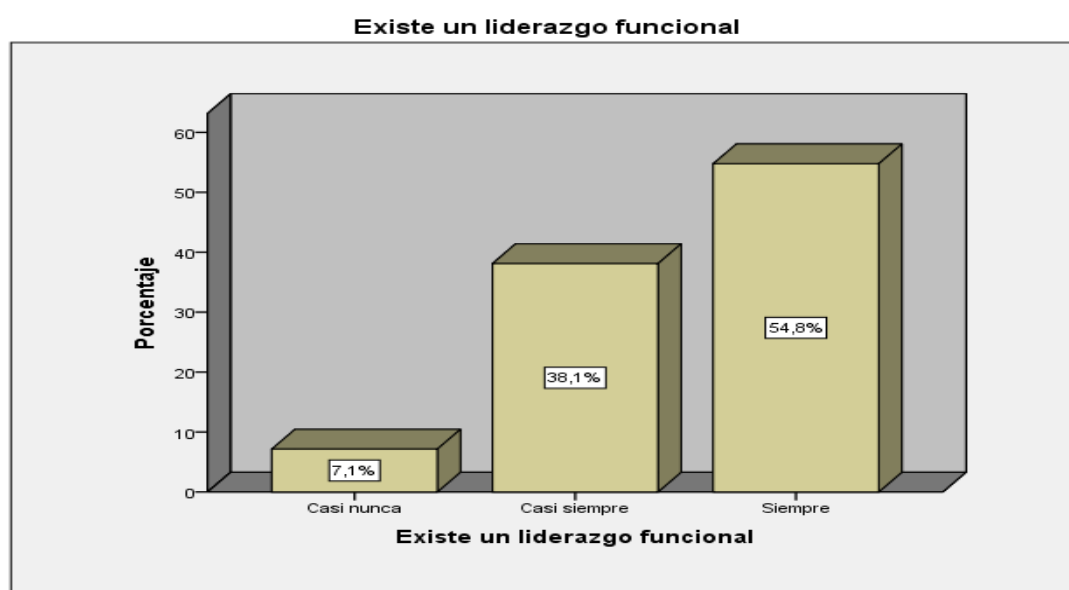
*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 15.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 52,4% mencionan que siempre existen políticas y normas para desarrollar sus actividades, no obstante, el 33,3% mencionan que casi siempre y por último el 14,3% mencionan que algunas veces. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado tienen conocimiento de las políticas y normas que se emplean en su área de trabajo.

**Tabla 16***Existe un liderazgo funcional*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca   | 3          | 7,1        | 7,1                  | 7,1                     |
|        | Casi siempre | 16         | 38,1       | 38,1                 | 45,2                    |
|        | Siempre      | 23         | 54,8       | 54,8                 | 100,0                   |
|        | Total        | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 14***Existe un liderazgo funcional*

*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 16.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 54,8% mencionan que siempre existe un liderazgo funcional, no obstante, el 38,1% mencionan que casi siempre y por último el 7,1% mencionan que casi nunca. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado consideran en su mayoría que se emplea un liderazgo funcional.

**Tabla 17**

*Cuando hay desacuerdos entre los trabajadores, trabajan para encontrar soluciones a dichos desacuerdos*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Algunas veces | 12         | 28,6       | 28,6                 | 28,6                    |
|        | Casi siempre  | 25         | 59,5       | 59,5                 | 88,1                    |
|        | Siempre       | 5          | 11,9       | 11,9                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 15**

*Cuando hay desacuerdos entre los trabajadores, trabajan para encontrar soluciones a dichos desacuerdos*



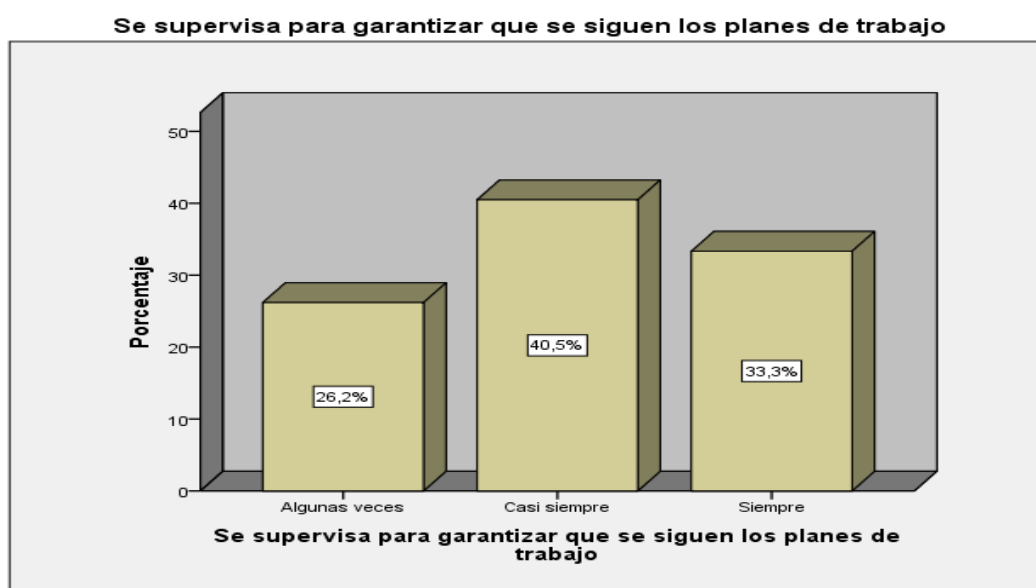
*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 17.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 59,5% mencionan que casi siempre trabajan para encontrar soluciones a los desacuerdos entre trabajadores, no obstante, el 28,6% mencionan que algunas veces y por último el 11,9% mencionan que siempre. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado se ponen de acuerdo para solucionar los malos entendidos que suscitan en su área de trabajo.

**Tabla 18***Se supervisa para garantizar que se siguen los planes de trabajo*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Algunas veces | 11         | 26,2       | 26,2                 | 26,2                    |
|        | Casi siempre  | 17         | 40,5       | 40,5                 | 66,7                    |
|        | Siempre       | 14         | 33,3       | 33,3                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 16***Se supervisa para garantizar que se siguen los planes de trabajo*

*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 18.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 40,5% mencionan que casi siempre se supervisa para garantizar que se sigan los planes de trabajo, no obstante, el 33,3% mencionan que siempre y por último el 26,2% mencionan que algunas veces. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado son supervisados en su mayoría para que su desempeño sea eficiente.

**Tabla 19**

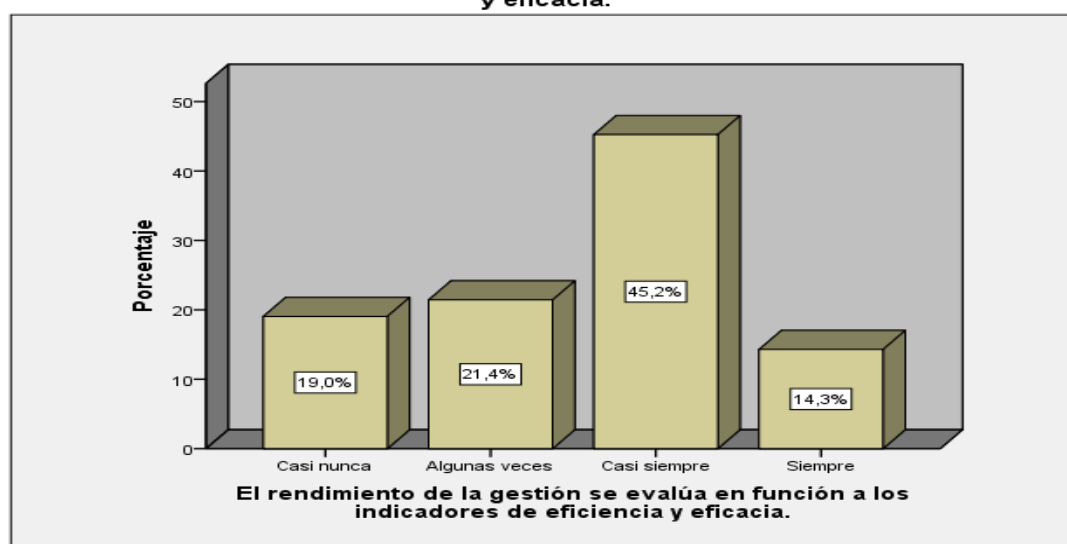
*El rendimiento de la gestión se evalúa en función a los indicadores de eficiencia y eficacia*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca    | 8          | 19,0       | 19,0                 | 19,0                    |
|        | Algunas veces | 9          | 21,4       | 21,4                 | 40,5                    |
|        | Casi siempre  | 19         | 45,2       | 45,2                 | 85,7                    |
|        | Siempre       | 6          | 14,3       | 14,3                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 17**

*El rendimiento de la gestión se evalúa en función a los indicadores de eficiencia y eficacia*

**El rendimiento de la gestión se evalúa en función a los indicadores de eficiencia y eficacia.**



*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 19.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 45,2% mencionan que casi siempre el rendimiento de la gestión se evalúa en función a los indicadores de eficiencia y eficacia, asimismo el 21,4% mencionan que algunas veces, no obstante, el 19,0% mencionan que casi nunca y por último el 14,3% mencionan que siempre. Estos resultados demuestran que el desempeño de los trabajadores de la Escuela de Posgrado es evaluado en su mayoría por su eficiencia y eficacia.

**Tabla 20***Se identifican las desviaciones y se toman las decisiones oportunas para solucionarlas*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Algunas veces | 3          | 7,1        | 7,1                  | 7,1                     |
|        | Casi siempre  | 25         | 59,5       | 59,5                 | 66,7                    |
|        | Siempre       | 14         | 33,3       | 33,3                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 18***Se identifican las desviaciones y se toman las decisiones oportunas para solucionarlas*

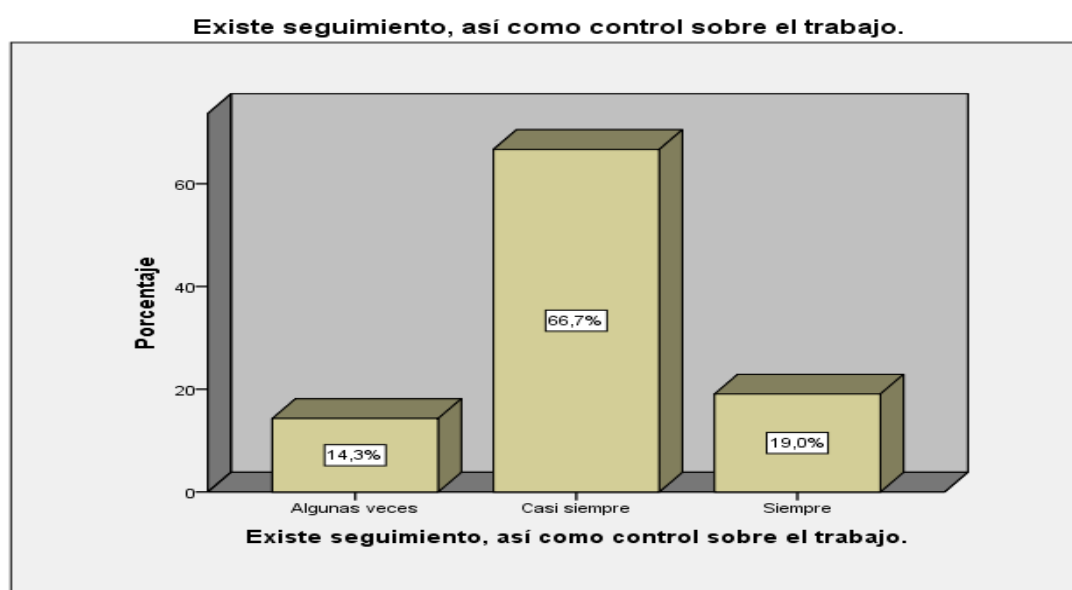
*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 20.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 59,5% mencionan que casi siempre se identifican las desviaciones y se toman decisiones oportunas para solucionarlas, no obstante, el 33,3% mencionan que siempre y por último el 7,1% mencionan que algunas veces. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado saben identificar las deficiencias de su área de trabajo y sobre todo saben abordarlos.

**Tabla 21***Existe seguimiento, así como control sobre el trabajo*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Algunas veces | 6          | 14,3       | 14,3                 | 14,3                    |
|        | Casi siempre  | 28         | 66,7       | 66,7                 | 81,0                    |
|        | Siempre       | 8          | 19,0       | 19,0                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 19***Existe seguimiento, así como control sobre el trabajo*

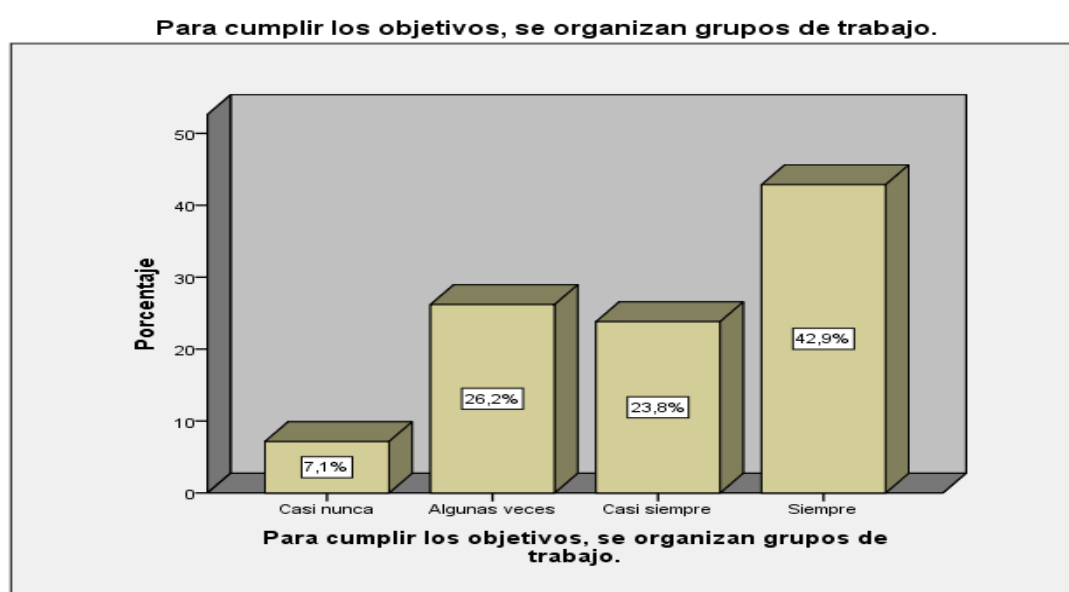
*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 21.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 66,7% mencionan que casi siempre existe seguimiento y control sobre el trabajo, no obstante, el 19,0% mencionan que siempre y por último el 14,3% mencionan que algunas veces. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado son controlados en lo que respecta su desempeño laboral.

**Tabla 22***Para cumplir los objetivos, se organizan grupos de trabajo*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Casi nunca    | 3          | 7,1        | 7,1                  | 7,1                     |
|        | Algunas veces | 11         | 26,2       | 26,2                 | 33,3                    |
|        | Casi siempre  | 10         | 23,8       | 23,8                 | 57,1                    |
|        | Siempre       | 18         | 42,9       | 42,9                 | 100,0                   |
|        | Total         | 42         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 20***Para cumplir los objetivos, se organizan grupos de trabajo*

*Nota:* Datos porcentuales referentes a la tabla 22.

### **Interpretación:**

Según los datos presentados en la tabla y figura se evidencia que el 42,9% mencionan que siempre se organizan grupos de trabajo para cumplir los objetivos, asimismo el 26,2% mencionan que algunas veces, no obstante, el 23,8% mencionan que casi siempre y por último el 7,1% mencionan que casi nunca. Estos resultados demuestran que los trabajadores de la Escuela de Posgrado son organizados en su mayoría, debido que recurren a grupos de trabajo para cumplir los objetivos institucionales.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Con respecto al objetivo general: Determinar el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, se puede evidenciar lo siguiente: Que según la tabla 4 y figura 2, el 88,1% de colaboradores manifiestan que siempre se consulta con el jefe a cargo antes de tomar decisiones importantes, que según la tabla 5 y figura 3, el 40,5% de colaboradores manifiesta que casi siempre y siempre asumen los objetivos predeterminados del área de trabajo. Estos resultados demuestran que el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado es bueno, debido que en su mayoría coinciden con la administración que tiene la escuela.

Estos resultados son constatados con Carrasco (2024) quien indica que la deficiencia en el proceso administrativo experimentado en el Centro de Atención Integral Kraaker ha denotado la carencia de una aplicación adecuada de los procesos administrativos en su funcionamiento.

También, estos resultados son constatados con Ordoñez et al. (2024) quienes manifiestan que existen deficiencias en la gestión administrativa y estas pueden atribuirse a la ausencia de planificación de riesgos, procedimientos de contingencia, medidas ambientales preventivas y de rectificación, así como retrasos en la entrega documentaria e informativa, escases de insumos médicos y la falta de protocolos de atención en conserjería.

Con respecto al objetivo específico 1: Identificar el nivel de planeación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, se puede evidenciar lo siguiente: Que según la tabla 3 y figura 1, el 52,4% de colaboradores manifiestan que casi siempre hay una planificación de actividades, que según la tabla 6 y figura 4, el 33,3% de colaboradores manifiesta que casi siempre se elabora el plan estratégico institucional y que según la tabla 7 y figura 5, el 45,2% de los colaborados manifiesta que casi siempre el manual administrativo es actualizado. Estos

resultados demuestran que el nivel de planeación de la Escuela de Posgrado es bueno, debido que en su mayoría coinciden con la proyección que tiene la escuela.

Estos resultados son constatados con Monroy y López (2021) donde señalan que en Todo Renault Multimarcas, se ha podido observar que gracias a la planeación que diariamente se tiene en la empresa de las metas, objetivos, valores, compromisos tanto a corto como largo plazo los ha ayudado a tener muy claro de qué manera manejar adecuadamente los recursos tanto operativos como intelectuales para cumplir de manera satisfactoria con lo propuesto.

Estos resultados son constatados con García (2021) donde sustentan que respecto a la dimensión planeación de la empresa Gechisa, en Piura, la misión, visión y planes de acción de la empresa se encuentran en un nivel correcto.

Sin embargo, estos resultados son constatados con Vásquez y Farje (2020) quienes sustentan que en la dimensión planificación, el 50% de colaboradores de distintas municipalidades consideran que es regular.

Con respecto al objetivo específico 2: Determinar el nivel de organización de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, se puede evidenciar lo siguiente: Que según la tabla 8 y figura 6, el 40,5% de colaboradores afirma que siempre se cuenta con reglamento de organización y funciones actualizado; que según la tabla 9 y figura 7, el 59,5% de colaboradores considera que casi siempre se practica los valores institucionales; que según la tabla 10 y figura 8, el 59,5% de colaboradores siempre tienen buena comunicación entre sí; que según la tabla 11 y figura 9, el 35,7% de colaboradores algunas veces considera que se actualizó el perfil de puestos y que según la tabla 12 y figura 10, el 33,3% de colaboradores algunas veces y casi siempre consideran que la cantidad de trabajo es suficiente. Estos resultados demuestran que el nivel de organización de la Escuela de Posgrado es bueno, debido que en su mayoría coinciden con el orden que tiene la escuela.

Estos resultados son constatados con García (2021) donde sustentan que respecto a la dimensión organización de la empresa Gechisa, en Piura, se observa que el manual de procesos y trabajo en equipo se desarrollan adecuadamente, sin embargo, concerniente a estructura organizacional, se encuentra en un nivel bajo.

Estos resultados son constatados con Villanueva (2022) donde sustentan que respecto a la dimensión organización de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, se evidenció que existen deficiencias debido que el organigrama no está actualizado y las tareas no están definidas.

Con respecto al objetivo específico 3: Describir el nivel de dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, se puede evidenciar lo siguiente: Que según la tabla 13 y figura 11, el 45,2% de colaboradores afirma que casi siempre lleva medidas de preparación en sus tareas de trabajo; que según la tabla 14 y figura 12, el 40,5% de colaboradores considera que siempre recurren a profesionales para la ejecución de sus funciones; que según la tabla 15 y figura 13, el 52,4% de colaboradores afirma que siempre existen políticas y norma; que según la tabla 16 y figura 14, el 54,8% de colaboradores afirma que siempre hay un liderazgo funcional y que según la tabla 17 y figura 15, el 59,5% considera que casi siempre se trabaja para solucionar los desacuerdos en el trabajo. Estos resultados demuestran que el nivel de dirección de la Escuela de Posgrado es bueno, debido que en su mayoría coinciden con la conducción que tiene la escuela.

Estos resultados son constatados con Vásquez y Farje (2020) quienes sustentan que en la dimensión dirección, el 48% de colaboradores considera que es regular.

Estos resultados son constatados con García (2021) donde sustentan que respecto a la dimensión dirección de la empresa Gechisa, en Piura, se aprecia que la capacitación y liderazgo, se desarrollan correctamente, sin embargo, en lo que respecta a motivación es pertinente fortalecer las acciones que permitan estimular al personal.

Con respecto al objetivo específico 4: Determinar el nivel de control de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, se puede evidenciar lo siguiente: Que según la tabla 18 y figura 16, el 40,5% de colaboradores afirma que casi siempre se supervisa los planes de trabajo; que según la tabla 19 y figura 17, el 45,2% de colaboradores considera que casi siempre el rendimiento se evalúa en función de indicadores de eficiencia y eficacia; que según la tabla 20 y figura 18, el 59,5% de colaboradores identifica casi siempre las desviaciones y toma de decisiones oportunas; que según la tabla 21 y figura 19, el 66,7% de colaboradores afirma que casi siempre existe control sobre el trabajo y que según la tabla 22 y figura 20, el 42,9% considera que siempre se organizan grupo de trabajo para cumplir los objetivos. Estos resultados demuestran que el nivel de control de la Escuela de Posgrado es bueno, debido que en su mayoría coinciden con la supervisión que tiene la escuela.

Estos resultados son constatados con Villanueva (2022) donde sustentan que respecto a la dimensión control de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, no realizan adecuadamente el control de los informes y reportes de contribuyentes morosos.

Estos resultados son constatados con Asca et al. (2022) donde sustentan que respecto a la dimensión control del Instituto Nacional de Estadística e Informática, no hubo supervisión, hubo falencias por parte del personal, faltó un control para cobrar penalidades y verificar cartas fianzas.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, donde según la contrastación de resultados el nivel de gestión administrativa en la Escuela de Posgrado es bueno. Sin embargo, se llega a la conclusión que es importante mejorar los niveles de gestión administrativa, debido que permitirá una mayor eficiencia operativa, satisfacción del alumno, motivación del personal y mejora continua.
2. Se identificó el nivel de planeación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, donde según los datos presentados en las tablas 3, 6 y 7, la institución casi siempre planea con regularidad sus actividades (52,4%), elabora un plan estratégico (33,3%) y dispone de un manual de procedimientos administrativos (45,2%). Estos factores indican que el nivel de planeación en la Escuela de Posgrado es bueno. Es importante mejorar estos niveles de planeación, debido que deja una definición clara de objetivos institucionales, optimiza los recursos, se adapta al cambio y sobre todo aumenta la productividad del personal, lo cual lo lleva a la competitividad.
3. Se determinó el nivel de organización de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, donde según las tablas 8, 9 y 10, la institución siempre cuenta con un reglamento de organización y funciones actualizado (40,5%), se practica los valores institucionales (59,5%) y siempre se tiene buena comunicación entre si (59,5%), Estos factores indican que el nivel de organización en la Escuela de Posgrado es bueno. Es crucial mejorar estos niveles de organización, ya que no solo optimizan las operaciones institucionales, sino que también fomentan el crecimiento en el área de trabajo, impulsan la innovación y permiten responder eficazmente a los desafíos del mercado.
4. Se describió el nivel de dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, donde según las tablas 13, 14, 15 y 16, la institución casi siempre lleva medidas de preparación en sus tareas de trabajo (45,2%), los colaboradores siempre recurren a profesionales con formación especializada para el desarrollo

de sus funciones (40,5%), siempre existen políticas y normas para desarrollar sus actividades (52,4%) y siempre existe un liderazgo funcional (54,8%). Estos factores indican que el nivel de dirección en la Escuela de Posgrado es bueno. Es importante mejorar los niveles de dirección, debido que brinda a la institución una visión clara, motivación y compromiso del personal, una cultura organizacional y resultados sostenibles a largo plazo.

5. Se determinó el nivel de control de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024, donde según las tablas 18, 19, 20 y 21, la institución casi siempre supervisa los planes de trabajo (40,5%), se evalúa en función de indicadores de eficiencia y eficacia (45,2%), casi siempre se identifica las desviaciones y se toman decisiones oportunas (59,5), por último, casi siempre existe un control sobre el trabajo (66,7%). Estos factores indican que el nivel de dirección en la Escuela de Posgrado es bueno. Es importante mejorar los niveles de control, debido que se puede trabajar de manera óptima con el personal y los recursos del área de trabajo, para así contribuir a la estabilidad y crecimiento en el mercado.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, realizar una planeación estratégica anual, donde se identifique la misión, visión y objetivos a largo plazo del área de trabajo. Esta actividad realizarla con el fin de que se empleen en los procesos internos que realiza el personal y finalmente optimizarla junto a la implementación de herramientas tecnológicas.
2. Se recomienda a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, realizar un análisis FODA de la situación actual en la que se encuentra, con el fin de involucrar a las partes interesadas para proporcionar información valiosa. Además, planificar desde un enfoque flexible, para que se permita ajustar a los cambios del entorno, se mida el progreso hacia los objetivos establecidos y realizar revisiones periódicas.
3. Se recomienda a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, definir una estructura organizativa que se adapte a las necesidades de la empresa y se identifique con mayor facilidad el orden en la toma de decisiones; además implementar programas de capacitación y desarrollo profesional, que ayuden a los empleados a adquirir nuevas habilidades y mejore su competitividad.
4. Se recomienda a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, fomentar un tipo de liderazgo que involucre a todos los empleados en la toma de decisiones, generando así compromiso desde el inicio; además delegar funciones específicas a ciertos puestos de trabajo que motive el empoderamiento del personal.
5. Se recomienda a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, capacitar a los empleados sobre la importancia del control y analizar respecto a cómo su trabajo se relaciona con los objetivos de la empresa. Además, establecer canales de retroalimentación que permitan a los colaboradores expresar sus sugerencias y opiniones, lo que ayudará a identificar los problemas con mayor facilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abascal, E., & Esteban, I. G. (2005). *Análisis de encuestas*. Esic editorial.
- Acosta, N. (2018). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? Cuida tu dinero.
- Amaru, A. (2009). Fundamentos de Gestión. Teoría general y procesos administrativos.
- Anzola, S. (2002). Administración De Pequeñas Empresas, Segunda Edición, Editorial McGraw Hill, México. Pág.70
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fideas G. Arias Odón.
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas profesión*, 5(17), 23-29.
- Asca, P., Solis, M., Ramos, O. y Espinoza, R. (2020). Gestión administrativa análisis del proceso de adquisiciones en el Instituto Nacional de Estadística e Informática período 2013-2018.
- Basilio, M. (2022). Influencia de la gestión administrativa de la Diresa Huánuco sobre el manejo de los residuos sólidos hospitalarios durante la emergencia sanitaria por el sars cov 2 (COVID - 19), de julio a diciembre 2021.
- Burbano, J. (2011). Presupuestos. (cuarta edición). Mcgraw Hill.
- Carnota, O. (1987). Teoría y Práctica de la Administración Socialista. *Ciudad Habana. Imprenta André Voisín*, 25.
- Carrasco, L. (2024). Proceso administrativo del centro de atención integral
- Chayacaña W, & Annco A (Lima 2021) Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores de la municipalidad de Sandia – Puno
- Chiavenato, I. (2001). Administración. Teoría, Proceso y Práctica (Tercera ed.). Colombia: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría general de la administración. México: McGraw Hill.
- Coindreau, R. (2024). *Perfiles de Puesto: ¿qué son, cómo hacerlos?* Blog.integrate.com. <https://www.integratec.com/blog/perfiles-de->

puesto.html#:~:text=Los%20perfiles%20de%20puesto%20son,de%20operaci%C3%B3n%20o%20gu%C3%ADa%20detallada.

Córdova, J. W., García, N., Puicón, V. E., y Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (3), 294-305

Cruz, G. (2024). Organigramas. Definiciones y herramientas.

Da Silva (2022). ¿Qué hacer cuando un cliente no está satisfecho?

De la Cruz, G. y Ortega, D. (2023). Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/20597>

Díaz, V. (2016). Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CEREMAX) Lima año 2016. (Tesis en maestría), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Escuela de Posgrado, Lima.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T\\_y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_y)

Ende, M. (2001). ¿Qué entendemos por participación. *Recuperado de:* <http://www.iin.oea.org/IIN/cad/Participacion/pdf/F3-120.pdf>.

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W. y Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes.

Fonseca, N. (2024). *How toxic work environment contributes to employee turnover.* Great Place To Work Canada  
<https://www.greatplacetowork.ca/en/articles/how-toxic-work-environment-contributes-to-employee-turnover>

Garbanzo, G. & Romero, F. (2013). Desafíos y problemáticas de la gestión universitaria en el sistema de la educación superior pública, aspectos a considerar en la Región Centroamericana. *Revista Gestão Universitária na América Latina*, 6(2), 231-258.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3193/319327519013.pdf>

García, I. (2021). Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio

- de empresa GECHISA Piura, 2021.
- Gómez, C. (2002). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. Cuadernos hispanoamericanos de psicología, 2(2), pp. 61-77.
- González, A. (2017). *Plan estratégico de negocios*. Grupo Editorial Patria.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=en).
- Gutiérrez C. (2020). El compromiso organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital la Yarada Los Palos, 2020. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1523/Gutierrez-RuedaCandida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, A. (2019). ¿Qué es la gestión administrativa y por qué es tan importante?
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. *Metodología de la Investigación*, 6(1), 170-191.
- Huamani, G. (2021) Satisfacción laboral y motivación en el trabajo en la gestión de instituciones públicas. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7293/Gaby%20Luz%20HUAMANI%20%c3%91AHUINLLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2004) Administración: Una perspectiva global y empresarial. México: McGrawHill
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. México. Pearson Educación. Pág. 648.
- Kraaker en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023.
- López, J. (2022). *Claridad en el lenguaje administrativo versus opacidad de la administración*. Blogdejoselopezvinyaaldia.com. <https://blogdejoselopezvinyaaldia.com/2022/02/04/claridad-en-el-lenguaje-administrativo-versus-opacidad-de-la-administracion/#:~:text=La%20claridad%20es%20la%20primera,est%C3%A1%20obligada%20a%20la%20claridad>

- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Martínez, A. (2013). Análisis de los valores organizacionales en el contexto empresarial. *Revista Gestión y Región*, (16), 25-40.
- Melchor, F. (2024). *Recursos de una empresa*. Visual México.
- Mendivel, R.; Lavado, C. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16 (72), 262-268. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262)
- Monroy, K. y López, D. (2021). Proceso administrativo en la generación de capacidades competitivas: Caso de estudio: Todo Renault Multimarcas.
- Morales, O (2021) Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa constructora Dvsantos Guayaquil - Ecuador, 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69605/Morales\\_DLAOJSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69605/Morales_DLAOJSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MuleSoft (2024). ¿Qué es la integración?
- Münch, L. (2010). *Administración*. Pearson educación.
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., y Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII (1), 347-356. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>
- Orellana, C., Orellana, E., Olivo, M., & Tambo, V. (2020). Management of Administrative Processes for Popular and Solidarity Economy companies. *Revista Journal of Business and entrepreneurial studies*, 4(2), 343-351.
- Palomar, A. y Fuertes, J. (2009). *Instrucciones y ordenes de servicio*. Vlex.com. Órganos administrativos. <https://vlex.es/vid/instrucciones-ordenes-servicio-427627570#:~:text=Las%20instrucciones%20y%20%C3%B3rdenes%20de,de%20seguir%20los%20%C3%B3rganos%20dependientes.>

- Peña, D., Sánchez, M. y Sančan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6 (suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Pérez, J. & Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.224](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224)
- Pernaut, M. (2008). Introducción a la teoría económica. Caracas: Editorial Texto, C.A.
- Pinzón, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271-276.
- Quiroga, F. (2020). Gestión administrativa: Concepto y beneficios.
- Robbins, S. (2009). *Administración*. Pearson Educación. México
- Rodríguez, J. (2002). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos* (3.<sup>a</sup> ed.). México: ECASA.
- Sánchez, A. (2021). *Qué es la gestión administrativa*.
- Sandoval, M. M., Zambrano, L. A., Vega, L. O., Yela, R. T., y Forteza, S. A. (2019). Uso de una herramienta de multicriterio del control interno en una entidad hospitalaria cubana. *Revista Espacios*, 40(1), 6-18.
- Silva, E. y Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Volumen 4, Número 2.
- Taylor, F., Fayol, H. y Camino, A. (1961). *Principios de la administración científica*. México: Herrero hermanos.
- Torres, H (2021) Gestión administrativa y desempeño Laboral en la Universidad Nacional Autónoma de alto amazonas, Yurimaguas – 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81777/Torres\\_YHSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81777/Torres_YHSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, C. (2018) Gestión administrativa y desempeño laboral del personal laboral del personal administrativo permanente y temporal de la empresa de mantenimiento de infraestructura total supervisión y obras ingenieros S.A.C. la molina. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/460>

0/PMGP00034M13.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, K. y Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas.

Villanueva, J. (2022). La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022.

Westreicher, G. (2020). Optimización en una empresa. Economipedia.

Zambrano, M. y Ormaza, M. (2020). Proceso administrativo de fortalecimiento a los emprendimientos de comerciantes de la calle Alajuela de Portoviejo. Revista Científica Dominio de las Ciencias, Vol. 6, núm. 3.

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Peña Travezaño, Y. (2025). *Gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Título                                                                                                      | Problemas                                                                                                                                                     | Objetivos                                                                                                                                                       | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024 | <b>Problema General.</b><br>¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024? | <b>Objetivo General.</b><br>Determinar el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024. | <b>Tipo:</b> Aplicada<br><br><b>Enfoque:</b> Cuantitativo<br><br><b>Nivel:</b> Descriptivo simple                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                             | <b>Problemas Específicos.</b><br>PE1: ¿Cuál es el nivel de planeación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024?   | <b>Objetivos Específicos.</b><br>OE1: Identificar el nivel de planeación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.  | <b>Diseño:</b> No experimental<br><br><div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> M → O<sub>1</sub> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                             | PE2: ¿Cuál es el nivel de organización de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024?                                  | OE2: Determinar el nivel de organización de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.                                  | <b>Población y Muestra:</b><br><b>Población:</b> La población de estudio está conformada por 42 trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.<br><b>Muestra:</b> La muestra para este estudio fue determinada por un muestreo no probabilístico por conveniencia, en el cual será la totalidad que viene a ser 42 trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.<br><br><b>Técnica e Instrumentos:</b><br><b>Técnica:</b> Encuesta<br><b>Instrumento:</b> Cuestionario |
|                                                                                                             | PE3: ¿Cuál es el nivel de dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024?                                     | OE3: Describir el nivel de dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                             | PE4: ¿Cuál es el nivel de control de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024?                                       | OE4: Determinar el nivel de control de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## ANEXO 2

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



**UDH**  
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**



**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Cuestionario para los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la  
Universidad Nacional Hermilio Valdizán**

**Objetivo:** Determinar el nivel de gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2024.

**Instrucciones:** Marcar con un aspa (X) de acuerdo a la pregunta y responder de manera adecuada clara y ordenada.

De acuerdo a la lista de preguntas, marcar cada ítem de acuerdo a la siguiente escala: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

| 1     | 2          | 3             | 4            | 5       |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| GESTIÓN ADMINISTRATIVA |                                                                                                                                                                                           |   |   |   |   |   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| N°                     | DIMENSIÓN 1: Planeación                                                                                                                                                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1                      | La planificación de las actividades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán se hace en colaboración.                                                       |   |   |   |   |   |
| 2                      | Siempre se consulta con el jefe a cargo antes de tomar decisiones importantes sobre la programación de actividades en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán |   |   |   |   |   |
| 3                      | Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán asumen los objetivos predeterminados.                                                             |   |   |   |   |   |
| 4                      | Con qué frecuencia se elabora el plan estratégico institucional mediante la participación                                                                                                 |   |   |   |   |   |
| 5                      | Los manuales de procedimiento administrativo son actualizados.                                                                                                                            |   |   |   |   |   |
|                        | DIMENSIÓN 2: Organización                                                                                                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6                      | Cuenta con reglamento de organización y funciones actualizado.                                                                                                                            |   |   |   |   |   |
| 7                      | Consideras que existe la práctica de los valores institucionales                                                                                                                          |   |   |   |   |   |
| 8                      | Los trabajadores tienen buena comunicación entre sí.                                                                                                                                      |   |   |   |   |   |
| 9                      | Se han actualizado los perfiles de puestos que tienen a cargo los trabajadores                                                                                                            |   |   |   |   |   |
| 10                     | La cantidad de trabajo asignada a cada empleado es suficiente y adecuada.                                                                                                                 |   |   |   |   |   |
|                        | DIMENSIÓN 3: Dirección                                                                                                                                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11                     | Lleva a cabo medidas de preparación para la realización de sus tareas en el trabajo.                                                                                                      |   |   |   |   |   |
| 12                     | Para la ejecución de sus funciones, recurre a personas que han recibido una formación especializada.                                                                                      |   |   |   |   |   |
| 13                     | Existen políticas y normas para desarrollar sus actividades.                                                                                                                              |   |   |   |   |   |
| 14                     | Existe un liderazgo funcional                                                                                                                                                             |   |   |   |   |   |
| 15                     | Cuando hay desacuerdos entre los trabajadores, trabajan para                                                                                                                              |   |   |   |   |   |

|    |                                                                                               |          |          |          |          |          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
|    | encontrar soluciones a dichos desacuerdos.                                                    |          |          |          |          |          |
|    | <b>DIMENSIÓN 4: Control</b>                                                                   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 16 | Se supervisa para garantizar que se siguen los planes de trabajo                              |          |          |          |          |          |
| 17 | El rendimiento de la gestión se evalúa en función a los indicadores de eficiencia y eficacia. |          |          |          |          |          |
| 18 | Se identifican las desviaciones y se toman las decisiones oportunas para solucionarlas.       |          |          |          |          |          |
| 19 | Existe seguimiento, así como control sobre el trabajo.                                        |          |          |          |          |          |
| 20 | Para cumplir los objetivos, se organizan grupos de trabajo.                                   |          |          |          |          |          |

## ANEXO 3

### AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

#### CARTA DE AUTORIZACION DE USO DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA

Yo Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez, identificado con DNI N° 06927959, en mi calidad de Directora de la Escuela de Posgrado de la Universidad Hermilio Valdizan, ubicada en Huánuco-Pillco Marca. Av. Universitaria N° 601-607 Pabellón 5 Block "A" 2do. Piso.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A la Srta. Yaneth Silvia Peña Travezaño con DNI N° 76147261, egresado del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco para que recoja la información de la institución pública: Escuela de Posgrado de la Universidad Hermilio Valdizan, donde se realizara un proceso de recolección de datos a través de una encuesta, denominado cuestionario titulado "Gestión Administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Hermilio Valdizan, Huánuco 2024" . con la finalidad de que pueda desarrollar su tesis para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas.

  
  
**Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez**  
**DIRECTORA**

  
**Yaneth Silvia Peña Travezaño**  
Firma del estudiante