



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**ANÁLISIS Y MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
ESCUELA DE POSTGRADO “JOSÉ TORRES VÁSQUEZ”**

AÑO 2021

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: CHRISTIAN ALFREDO AREVALO JESUS

ASESOR: ECON. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, DR.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**ANÁLISIS Y MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
ESCUELA DE POSTGRADO “JOSÉ TORRES VÁSQUEZ”**

AÑO 2021

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: CHRISTIAN ALFREDO AREVALO JESUS

ASESOR: ECON. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, DR.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 035-2022-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos, en la plataforma virtual Zoom de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, a los veintiocho días del mes de junio de 2022 a las 9:00 a.m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada "ANÁLISIS Y MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ" AÑO 2021", aprobado con Resolución Directoral N°0542-2022-EPG-UNAP, presentado por el egresado CHRISTIAN ALFREDO AREVALO JESUS, para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

El jurado calificado designado mediante Resolución Directoral N°0479-2022-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

Lic. Adm. Jorge Luis Mera Ramírez, Dr.	Presidente
Lic. Adm. Manuel Alejandro Villacorta Malqui, Mgr.	Miembro
Lic. Adm. Tatiana de Fátima Hidalgo Mejía, Mgr.	Miembro

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: **Satisfactoriamente.**

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis han sido: **Aprobada**, con calificación **15 (Quince) Buena.**

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 10:15 a.m. del veintiocho de junio del 2022; con lo cual, se le declara al sustentante **APTO**, para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.**


Lic. Adm. Jorge Luis Mera Ramírez, Dr.
Presidente


Lic. Adm. Manuel Alejandro Villacorta Malqui, Mgr.
Miembro


Lic. Adm. Tatiana de Fátima Hidalgo Mejía, Mgr.
Miembro


Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Teléfono: (5165) 261101 Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL 28 DE JUNIO DEL 2022, EN LA MODALIDAD VIRTUAL ZOOM INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS – PERU.



.....
LIC. ADM. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, DR.

PRESIDENTE



.....
LIC. ADM. MANUEL ALEJANDRO VILLACORTA MALQUI, MGR.

MIEMBRO



.....
LIC. ADM. TATIANA DE FATIMA HIDALGO MEJIA, MTRA.

MIEMBRO



.....
ECON. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, DR.

ASESOR

A mi familia por todo su apoyo, a mi esposa e hijo que son el motor y motivo para lograr todos mis objetivos y seguir creciendo como persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios nuestro creador por darme la vida, salud y la fortaleza necesaria para poder lograr mis objetivos, metas personales y profesionales trazadas en mi vida.

A mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron para lograr esta meta.

A mi esposa por todo el apoyo y amor que me brindó desde el inicio hasta el final de este proceso.

A mis apreciados maestros que me enseñaron durante la carrera de la maestría, por haberme transmitido los conocimientos obtenidos durante mis estudios profesionales de postgrado.

A la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez” – UNAP por permitirme desarrollar la tesis para una mejora de los Servicios Educativos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Caratula	i
Contaracaratula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
índice de contenido	vii
índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1 Antecedentes	3
1.2 Bases teóricas	4
1.3 Definición de términos básicos	12
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	13
2.1 Variables y su operacionalización	13
2.2 Formulación de la hipótesis	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	15
1.1 Tipo y diseño de la investigación	15
1.2 Población y muestra	15
1.3 Técnicas e instrumentos	16
1.4 Procedimientos de recolección de datos	16
1.5 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	17
1.6 Aspectos éticos	17
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	19
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	23
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	25
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	26
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	27
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Tabla de operacionalización de variables
3. Instrumento de recolección de datos

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 01: EPG-UNAP: Tiempo de atención de Constancias y Certificados, Año 2021	21
Tabla N° 02: EPG-UNAP: Tiempo de atención de Registro de Notas y Actos Académicos, Año 2021	22
Tabla N° 03: EPG-UNAP: Mejora de Gestión, Año 2021	23
Tabla N° 04: EPG-UNAP: Administración de Ingresos y Egresos, Año 2021	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N° 01: EPG-UNAP: Tiempo de atención de Constancias y Certificados, Año 2021	21
Gráfico N° 02: EPG-UNAP: Tiempo de atención de Registro de Notas y Actos Académicos, Año 2021	22
Gráfico N° 03: EPG-UNAP: Mejora de Gestión, Año 2021	23
Gráfico N° 04: EPG-UNAP: Administración de Ingresos y Egresos, Año 2021	24

RESUMEN

La presente tesis busca analizar la mejora de la gestión administrativa en la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, año 2021, a través de la digitalización y sistematización de los procesos administrativos, académicos y económicos, teniendo como muestra toda documentación gestionada virtualmente, en lo referido al tiempo de atención de solicitudes de constancias y certificados, atención de registro de notas y actos académicos, así como la mejora de gestión y la administración de ingresos y egresos. Con este objetivo, se ejecutó la presente investigación de tipo Cuantitativa, nivel Correlacional y de diseño No Experimental, determinándose que la mayor concentración efectuada a los usuarios fue de un 30% para la atención de constancias y certificados en 7 días hábiles posteriores, 23% para la atención de registro de Notas y Actos Académicos en 12 días hábiles posteriores, 40% de los usuarios fueron atendidos en 1 día hábil como mejora de gestión y el 43% fueron atendidos en 3 días hábiles en la administración de ingresos y egresos. Concluyéndose en el rechazo de la hipótesis general, pues el sistema integral no mejoró la gestión administrativa de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, año 2021; debido a que la mayor concentración de atención comprende más días, rechazándose también la hipótesis específica 1, pues la virtualización no redujo los tiempos de recaudación en la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, año 2021; debido a que solo el 25% de los usuarios fueron atendidos en 1 día hábil posterior a su requerimiento y finalmente se acepta la hipótesis específica 2, pues la virtualización redujo los tiempos de registro académico en la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, año 2021; debido a que la mayor concentración del 23% fueron atendidas en 12 días hábiles.

Palabras Clave: Gestión administrativa, Digitalización.

ABSTRACT

This thesis seeks to analyze the improvement of administrative management at the "José Torres Vásquez" Postgraduate School, year 2021, through the digitalization and systematization of administrative, academic and economic processes, taking as a sample all documentation managed virtually, in what refers to the time of attention to requests for records and certificates, attention to registration of grades and academic acts, as well as the improvement of management and administration of income and expenses. With this objective, the present Quantitative, Correlational level and Non-Experimental design investigation was carried out, determining that the highest concentration made to users was 30% for the attention of records and certificates in 7 working days later, 23% for the attention of registration of Notes and Academic Acts in 12 business days, 40% of the users were attended in 1 business day as a management improvement and 43% were attended in 3 business days in the administration of income and expenses. Concluding in the rejection of the general hypothesis, since the comprehensive system did not improve the administrative management of the "José Torres Vásquez" Graduate School, year 2021; due to the fact that the greater concentration of attention comprises more days, also rejecting specific hypothesis 1, since virtualization did not reduce collection times at the "José Torres Vásquez" Postgraduate School, year 2021; due to the fact that only 25% of the users were attended in 1 business day after their request and finally the specific hypothesis 2 is accepted, since virtualization reduced the academic registration times in the "José Torres Vásquez" Postgraduate School, year 2021; because the highest concentration of 23% were attended in 12 business days.

KeyWords: administrative management, digitization.

INTRODUCCIÓN

La Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez” tiene 32 años brindando un servicio académico de alta calidad, formando especialistas e investigadores a través del desarrollo de los programas académicos de diplomados, segunda especialidad, maestrías y doctorados. La Escuela de Postgrado cuenta con cuatro áreas: Dirección, Oficina de Asuntos Académicos, Oficina de Asuntos Económicos y Oficina de Admisión. La Dirección es responsable de dirigir, planificar, promover y gestionar las actividades académicas y administrativas.

La Oficina de Asuntos Académicos esta encargada del registro y revisión académica de los programas realizados. La Oficina de Asuntos Económicos esta encargada del registro y control de pagos de los alumnos por concepto de matrícula, cuota y otros derechos. La Oficina de Admisión esta encargada de publicitar la oferta académica programa para un periodo respectivo. La Escuela de Postgrado afronta retos al interior de cada área, como la Dirección que tiene que evaluar los programas académicos existentes, para su continuidad o cancelación, así como incorporar otros programas, analizando el mercado potencial, que pueden ser de interés para la variedad de profesionales de la región y foráneos. La Oficina de Asuntos Académicos y la Oficina de Asuntos Económicos afrontan el reto de sistematizar y digitalizar su información respectiva en tiempo real, acorde a la actualidad globalizada y moderna, que permita un fácil acceso y obtención del estado académico por partes de docentes y alumnos.

Finalmente, la Oficina de Admisión aborda de agilizar y simplificar el trámite del registro de postulantes a los diferentes programas académicos ofertados. Las limitantes tecnológicas, la falta de canales digitales y lo engorroso del trámite administrativo retarda el tiempo de respuesta de la Escuela de Postgrado ante los requerimientos de alumnos, egresados y docentes de la misma; por lo que se requiere implementar acciones inmediatas que ayuden a mejorar el proceso administrativo de la Escuela de Postgrado.

El problema general de esta investigación a abordar es: ¿mejoro la gestión administrativa en la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, año 2021?, si, siendo el objetivo general el mejorar la gestión administrativa de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, año 2021. El presente estudio es relevante porque permitirá identificar la problemática administrativa de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, y sobre dicha problemática se formularán las posibles soluciones a través de las hipótesis. La implementación de mejoras en la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, consistiría en la implementar la digitalización y sistematización de toda la información existente, lo cual permitiría darle una mayor celeridad a la atención de solicitud de constancias, certificados u otro documento requerido para el trámite administrativo, así como agilizar la forma de pago, controlar el estado económico, registrar evaluaciones y actos académicos.

Este estudio podrá servir de referencia por alguna entidad u empresa académica, que busque mejorar y agilizar sus procesos administrativos, el cual le permitirá llevar un mejor control de las diferentes áreas de su organización y así poder tomar decisiones de gestión más efectivas. Asimismo, la presente investigación fue viable, ya que se contó con los recursos financieros necesarios para cubrir los gastos que genera el proceso y desarrollo del estudio, además, se contó con los recursos humanos que contribuyan a la recolección y procesamiento de datos, y sobre todo se contó con los recursos materiales necesarios para que el proceso de investigación sea desarrollado de acuerdo a los programado.

No existieron limitaciones para el desarrollo del presente estudio, ya que se obtendrá la información de primera fuente, proporcionados por la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez” de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

No se ha encontrado un trabajo como el que se propone en esta tesis. Desde el punto de vista temático: no hay antecedentes respecto a una tesis o investigación en la que se haya planteado la aplicación de: Mejora en la Gestión Administrativa de la Escuela de Postgrado.

Análogamente, existen algunas investigaciones relacionadas tales como:

En 2020 se desarrolló una investigación de tipo cualitativa que incluyó como población de estudio a 30 docentes de la Institución Educativa N°168 APJ de la UGEL 05 de EBR – Lima. La investigación buscaba determinar si la gestión administrativa se relaciona con las habilidades blandas en los docentes de la IE N°168 Amistad Perú-Japón, UGEL 05, Año 2019; concluyendo que existe relación positiva entre ambas variables, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.873. (Palomino, 2020)

En 2019 se desarrolló una investigación de tipo cualitativa que incluyó como población de estudio a todos los alumnos que han estudiado en la Institución Educativa Grupo La Paz, durante los años 2013 y 2014. La investigación buscaba determinar la incidencia de la gestión administrativa en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo La Paz; concluyendo que la gestión administrativa influye en el posicionamiento de la institución educativa, pues busca la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros. (Callohuanca, 2019)

En 2013 se desarrolló una investigación de tipo cualitativa que incluyó como población de estudio a los trabajadores de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. La investigación enfocaba el tema del Control Interno desde el punto de vista orientado a mejorar la gestión administrativa; concluyendo que los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa, que el planeamiento del control interno no ayuda a la organización y que los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. (Espinoza, 2013)

En 2009 se desarrolló una investigación de tipo cualitativa que incluyó como población de estudio a 165 trabajadores (docentes y servidores) de la UGEL de Julcán – Trujillo. La investigación analizaba el nivel de calidad de la gestión administrativa de la UGEL de la Provincia de Julcán, en su dimensión humana que comprende e integra articuladamente los cuatro ejes significativos del ser humano: el transformacional, el personal, el relacional, y el trascendental; concluyendo que el nivel de calidad de la gestión administrativa, según los resultados obtenidos en el área de responsabilidad social, el grupo de los servidores públicos de la UGEL de Julcán califican a la gestión el 6.67% en un nivel bajo, un 13.33% como nivel medio, y un 80.00% en nivel alto. Contrariamente, el grupo de docentes de las instituciones educativas del mismo lugar calificaron a la gestión de la UGEL en este mismo rubro el 16.67% en un nivel bajo, el 40.00% en nivel medio y un 43.33% en nivel alto. (Mendoza, 2009)

1.2 Bases teóricas

En el desarrollo de la presente tesis, se ha considerado los conceptos, teorías y definiciones vertidos por diversos autores de cuyos planteamientos se ha tomado debida nota para enriquecer la investigación.

DIGITALIZACIÓN

En el ámbito empresarial, la digitalización se asocia con la transformación digital de los negocios, entendida como habilitar, mejorar o evolucionar las funciones empresariales, operaciones comerciales, modelos de gestión de clientes o procesos de comunicación aprovechando las tecnologías digitales. (Villaseca, 2016, pág. 21)

Digitalizar del inglés to digitize es la “acción de convertir en digital información analógica. En otras palabras, es convertir cualquier señal de entrada continua en una serie de valores numéricos”. Una imagen en papel puede digitalizarse para que pueda ser procesada en una computadora (u otro dispositivo digital similar). La información digital es la única información que puede procesar una computadora, generalmente en el sistema binario, es decir unos (1) y ceros (0).

Digitalizar un documento va a depender del tipo de información. Si es una imagen fotográfica en papel, por ejemplo, puede digitalizarse a través de un escáner. Pero si el sonido o la voz de una persona se puede digitalizar por medio de un micrófono, que lo transmite a la placa de sonido, donde se digitaliza.

En cuanto a documentos de texto en papeles, suelen digitalizarse empleando sistemas OCR (Optical Character Recognition), que reconocen los símbolos escritos y los convierten en caracteres editables en la computadora.

Según Ana M. Llorente en Digitalización y preservación digital, puede hablarse de dos razones principales:

- ✓ Mejorar las condiciones de accesibilidad, ya que un documento digital puede estar disponible para varios usuarios simultáneos en cualquier parte del mundo y en cualquier horario.
- ✓ Preservar las obras originales de los de la manipulación física.

La factibilidad de documentos requiere estudios de factibilidad que determinen los siguientes factores:

- ✓ Definición de la principal razón para digitalizar (acceso, preservación o ambas).
- ✓ Selección del material (calidad y cantidad).
- ✓ Uso actual y potencial de esos materiales.
- ✓ Disponibilidad de recursos humanos, institucionales o externos para conducir y ejecutar el proyecto.
- ✓ Situación de propiedad intelectual de los materiales seleccionados.
- ✓ Formato de archivo para la guarda de la colección digitalizada.
- ✓ Formato de archivo para la distribución.
- ✓ Mecanismo de distribución (CD-ROM, Web, etc.)
- ✓ Tecnología de la digitalización: imagen, OCR.
- ✓ Costos de producción.
- ✓ Costos y modelo de mantenimiento.
- ✓ Financiamiento para la producción y el mantenimiento.
- ✓ Relaciones con otros esfuerzos similares.
- ✓ Ejecución institucional p mercadeada del proyecto.

La revolución tecnológica de la industria, a diferencia de otras revoluciones pasadas, no solo introduce mejoras en los procesos productivos y comerciales, sino que también tiene capacidad transformadora a causa de la interconexión de consumidores, máquinas y productos, por ello, diversos estudios buscan motivar los aspectos relevantes que están permitiendo transformar modelos de negocios y reorganizando industrias enteras. Roland Berger (2016), patrocinado por Siemens, hace referencia en su estudio a las cuatro palancas de la transformación digital, que gracias a la accesibilidad de la información digital, a la automatización de los procesos productivos, la interconexión de la cadena de valor así como la creación de interfaces digitales con el consumidor, están redefiniendo la industria tal y como la conocemos:

- ✓ **La información digital:** la captura de la información proporcionada por la red incluyendo también programas de gestión empresarial y de clientes (ERP/CRM), así como el procesamiento y el análisis de la misma, nos permite mejorar las predicciones de cara al futuro para la toma de decisiones.
- ✓ **Automatización:** Combinar la tecnología tradicional con la inteligencia artificial, proporciona a la industria sistemas que consiguen realizar el trabajo de forma autónoma, pudiendo organizarse a sí mismos (reduciendo todos los estores, actuando con mayor rapidez y a su vez consiguiendo reducir los costes operativos).
- ✓ **Conectividad:** El poder interconectar toda la cadena de valor vía móvil o banda ancha, permite no sólo sincronizar cadenas logísticas, sino también acortar los plazos de entrega al cliente y los ciclos de innovación.
- ✓ **Acceso digital al cliente:** Con la aparición del internet móvil y de banda ancha, nos facilita el poder comunicamos directamente con los consumidores pudiéndoles ofrecer una transparencia total, y a su vez nuevos servicios.

Realmente es necesaria la implantación de las TIC en la industria, a las empresas les aporta diferentes ventajas para mejorar su competitividad, aportando un valor añadido a sus procesos, productos o servicios, comercialización y distribución. Hoy día, han surgido gracias a ello, edificios inteligentes, procesos de fabricación inteligente, fábricas inteligentes, energía sostenible, logística inteligente, etc. Pudiendo aportar una serie de beneficios, que con la tecnología anterior no se podría lograr, como:

- ✓ Mejorando en el desarrollo tecnológico.
- ✓ Conseguir que la economía sea más dinámica.
- ✓ Hacer que los procesos de producción sean más flexibles.
- ✓ Personalización: poder satisfacer peticiones de los clientes.

- ✓ Conseguir la optimización en la toma de decisiones gracias al acceso de la información en tiempo real.
- ✓ Aumentar la eficiencia y la productividad en la utilización de recursos.
- ✓ Encontrar nuevas oportunidades de negocio.

Además, un punto muy importante a tener en cuenta es el acceso que se tiene con estas tecnologías a los datos, y no sólo eso, sino su posterior aplicación en la dirección estratégica de cara al negocio.

“Mediante la digitalización las empresas son capaces de gestionar un mayor flujo de información, no solo captando los datos, sino interrelacionándolos y empleándolos para la creación de información útil. Mediante este mayor input y posterior empleo de los mismos en forma de información es posible un respaldo mayor en la toma de decisiones, aumentando la velocidad y el peso cuantitativo de las mismas” (Marín, 2015, p.29).

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Pérez y Merino, (2012) señalan que gestión proviene del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que mencionar que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o

compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas (p.1).

1. Estrategia. - Que es el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.
2. Cultura. - Grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: la estructura.
3. Estructura. - Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas, para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.
4. Ejecución. - Es el cuarto y último pilar, que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

El Diccionario de la lengua Real Academia Española (2015) define a la palabra gestión como la acción de llevar adelante una iniciativa o un proyecto. También señala que es ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo. Asimismo, es manejar o conducir una situación problemática.

La gestión es un cúmulo de acciones articuladas de una Institución, las cuales son dinámicas y flexibles que buscan logros objetivos educacionales a nivel nacional e internacional. Es entonces que la tarea de los directivos consiste en establecer condiciones para que los objetivos futuros se concreten, teniendo en cuenta la realidad y lo que se quiere lograr para el futuro (Alarcón, 2013, p.14).

La Gestión administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos (George & Franklin, 2010).

Según Beltrán, (2007) la gestión tiene su punto de partida dentro de las teorías organizativas, las cuales la conciben como una especialización técnica asociada a hacer operativos ciertos procesos de producción, distribución y valoración de bienes.

Para **Alvarado, (2003)** la gestión puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de recursos y desarrollo de las actividades institucionales.

Mientras que los pioneros de la administración científica intentan determinar la mejor manera de realizar un trabajo, los de la gestión administrativa exploran las posibilidades de una forma ideal (regla de oro) para poner todos los trabajos juntos y operar una organización. Es así que, el objetivo principal de la escuela o la teoría de la gestión administrativa general, está en la búsqueda de "la mejor manera" de dirigir a las organizaciones. La escuela de gestión administrativa también lleva el nombre de "principios tradicionales de gestión" (Morales, L. 2015, p.106).

Por su parte, **La Serna, (2002)** menciona: "La gestión armoniza medios (recursos, procesos y actividades) y fines (objetivos o propósitos a alcanzar)". En concordancia con las definiciones expresadas, se puede identificar un aspecto estratégico y otro operativo de la gestión. Lo estratégico se refiere a los objetivos definidos, es decir, a los propósitos a alcanzar y lo operativo está relacionado con la ejecución de las actividades.

Tenemos entonces que la gestión administrativa es la realización de acciones que conducen al logro de objetivos, es decir a obtener un

resultado propuesto. Cuando se habla o escribe sobre gestión, se piensa casi siempre en administración, y sus parámetros de funcionamiento que se refieren a eficacia.

Para **Inciarte, Marcano y Reyes, (2006)** la gestión administrativa se entiende como un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión que orientan, equilibran y hacen posible el desarrollo del currículo a través de la realización de acciones dentro de ciertas normas, valores y procedimientos que permiten viabilizar los diferentes procesos para que estos se cumplan tal como lo establece el marco legal, filosófico y teórico por el que se rigen las instituciones. Desde la gestión administrativa se crean condiciones para prever, organizar, coordinar, controlar, monitorear y hacer seguimiento a los procesos que se generan en la ejecución de proyectos y acciones, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros, en atención a los objetivos formulados.

En este mismo sentido, **Arroyo y Berenguer, (2009)** explican que la gestión administrativa debe estar siempre encaminada a lograr mejores resultados con el mínimo posible de gastos de trabajo y tiempo. Esto es precisamente el contenido esencial del concepto racionalidad de economía. La gestión administrativa es imprescindible en todas las empresas independientemente del sector productivo al que pertenezcan. En las microempresas y las pymes la actividad administrativa es global, sin que exista división departamental, es decir, las operaciones administrativas que realiza el personal van desde la gestión de compra-venta, hasta el control de los recursos humanos, como la contratación, nóminas, etc.

Por otro lado, Henri Fayol, uno de los principales contribuyentes al enfoque clásico de la administración, sostiene que el proceso correcto de la gestión administrativa consiste en lo siguiente:

1. **Planear:** anticipar el futuro y trazar el plan de acción.
2. **Organizar:** mantener tanto la estructura material como social de la empresa.
3. **Dirigir:** guiar y orientar al personal.
4. **Coordinar:** armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.
5. **Controlar:** verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

1.3 Definición de términos básicos

a) Digitalización

“Transformación de una estructura física (fotografía, documentos, filmaciones) tangibles a un electrónico” (ETI, 200).

b) Gestión Administrativa

“Es un sistema abierto, flexible, dinámico y continuo, conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión que orientan, equilibran y hacen posible el desarrollo del currículo a través de la realización de acciones dentro de ciertas normas, valores y procedimientos que permiten viabilizar los diferentes procesos para que estos se cumplan tal como lo establece el marco legal, filosófico y teórico por el que se rigen las instituciones” (Inciarte, Marcano, & Reyes, 2006).

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variable Única:

Gestión Administrativa.

Definición conceptual:

Gestión Administrativa: Sistema conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión.

Definición operacional:

Gestión Administrativa: Resultados alcanzados.

Indicadores:

Gestión Administrativa: Mejora de gestión y administración de ingresos y egresos.

Índices:

Gestión Administrativa:

- ✓ Efectiva.
- ✓ Poco efectiva
- ✓ Nada efectiva.

Instrumento:

Ficha registro.

2.2 Formulación de la hipótesis

Según (Ruiz & Morillo, 2004) “los estudios descriptivos no tienen hipótesis para probar y su énfasis está en la búsqueda de estadísticas de resumen que caractericen a la población de estudio”, es por ello que la presente investigación al ser un estudio de nivel descriptivo, no requiere de una hipótesis.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

1.1 Tipo y diseño de la investigación

El nivel fue el descriptivo, porque se observó y describió el comportamiento de las variables de estudio.

El diseño fue el no experimental, porque no se manipuló las variables estudiadas.

El estudio es transversal, porque se evaluó en un momento específico y determinado de tiempo (año 2021).

El diseño descriptivo simple presenta el siguiente esquema:

Donde:

M = O

M: Muestra

O: Observación de la muestra.

1.2 Población y muestra

Población de estudio

La población es finita, pues comprende documentación presentada de 1,000 usuarios, entre estudiantes y egresados, el año 2021, en la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez” de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Tamaño de la población de estudio

La muestra se determinó en base a la cuantía de egresados que hicieron gestiones administrativas en la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez” de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, el año 2021, determinándose 100 usuarios.

Tipo de Muestreo y procedimiento de selección de la muestra

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, pues consistió en seleccionar a los individuos que convienen al investigador para la muestra.

Criterios de selección

- ✓ **Criterios de inclusión:** Los 200 usuarios egresados, que realización gestiones administrativas en la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”.
- ✓ **Criterios de exclusión:** los 800 usuarios alumnos, que realización gestiones administrativas en la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”.

1.3 Técnicas e instrumentos

La técnica empleada fue el análisis documental, que consiste en la revisión documentaria.

El instrumento empleado fue el análisis de contenido, con el uso de la ficha de registro de datos para cada variable de estudio.

1.4 Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos se realizará de la siguiente manera:

- ✓ Se solicitó autorización al director de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez” de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, para recopilar información y documentos durante del año de estudio.

- ✓ Se aplicará el instrumento al 10% de la muestra para comprobar si funciona adecuadamente o necesita algún ajuste.
- ✓ Se respetó los derechos humanos de los sujetos de estudio mediante la anonimidad y confidencialidad durante la recolección de los datos.
- ✓ Una vez terminada la recolección de datos se procedió a la elaboración de la base de datos para el análisis estadístico respectivo.
- ✓ Posteriormente, se sistematizó la información elaborando los tablas y gráficos respectivos, por cada indicador de las variables de estudio.
- ✓ Finalmente, se procedió a elaborar el informe final de la tesis.

1.5 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

- ✓ Se utilizó la hoja de cálculo Excel para windows, para procesar los datos.
- ✓ Se llevó a cabo el análisis univariado y bivariado tratando de determinar la significancia estadística entre las variables de estudio.
- ✓ Los datos fueron trabajados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.
- ✓ Se usó estadígrafos descriptivos (frecuencia siempre, frecuencia relativa, media, moda, entre otros) e inferenciales (probabilidades, áreas de aceptación y de rechazo, etc.).
- ✓ Se confeccionó tablas y gráficos requeridos para dar a conocer los resultados de las variables estudiadas.

1.6 Aspectos éticos

El desarrollo del presente estudio se hizo en el marco irrestricto del respeto a los aspectos éticos, demostrando en todo momento un comportamiento responsable en investigación (CRI), reconociendo y nombrando las fuentes de donde se obtuvo la información, así como los

autores y textos revisados para nutrir los antecedentes y el marco teórico; asimismo, para su ejecución, contó con la autorización de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez” de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; y será realizado únicamente para fines académicos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

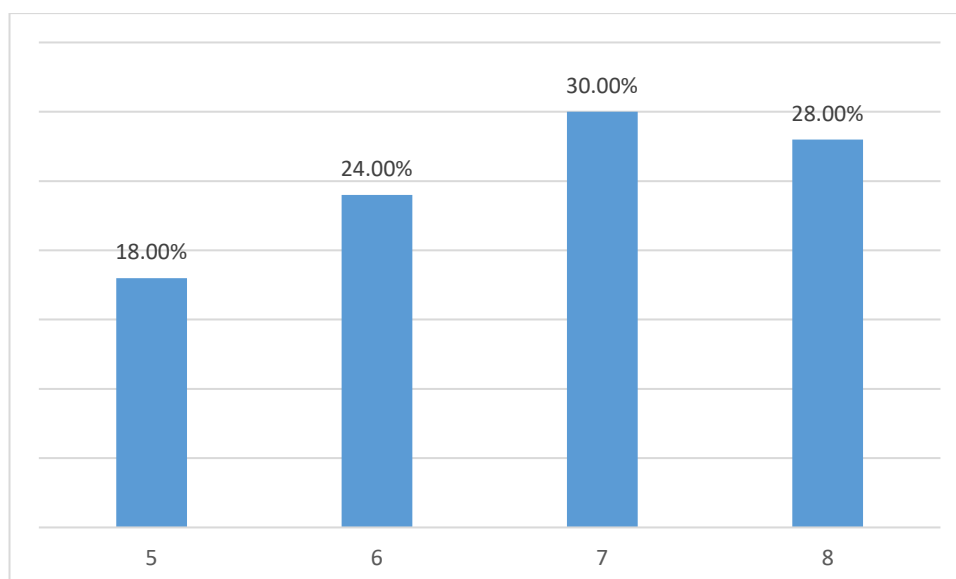
4.1 Análisis Descriptivo de la Variable 1: Digitalización

Tabla N° 01
EPG-UNAP: Tiempo de atención de Constancias y Certificados, Año 2021

Días	Usuarios	Porcentaje
5	18	18.00%
6	24	24.00%
7	30	30.00%
8	28	28.00%
Total	100	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 01
EPG-UNAP: Tiempo de atención de Constancias y Certificados, Año 2021



Fuente: Elaboración en base a la Tabla N° 01

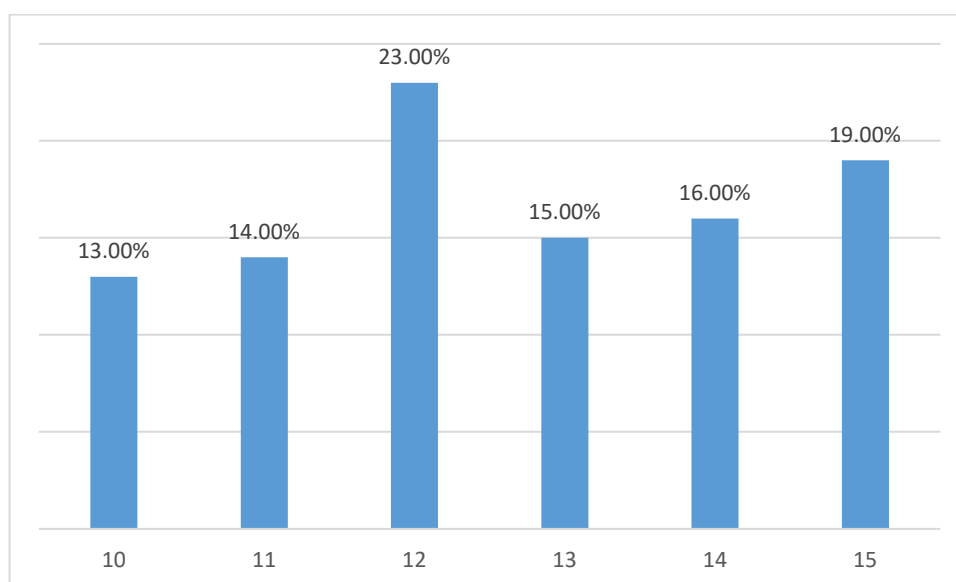
La Tabla N° 01 muestra que el 18% de los usuarios fueron atendidos en 5 días hábiles posteriores a la presentación de su solicitud de Constancias y Certificados a la Escuela de Postgrado de la UNAP, seguido del 24% que fueron atendidos en 6 días hábiles, teniendo el tiempo de atención de 7 días hábiles la mayor concentración efectuada a los usuarios con un 30%; mientras que el 28% fueron atendidos en 8 días hábiles.

Tabla N° 02
EPG-UNAP: Tiempo de atención de Registro de
Notas y Actos Académicos, Año 2021

Días	Usuarios	Porcentaje
10	13	13.00%
11	14	14.00%
12	23	23.00%
13	15	15.00%
14	16	16.00%
15	19	19.00%
Total	100	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 02
EPG-UNAP: Tiempo de atención de Registro de Notas y Actos Académicos, Año 2021



Fuente: Elaboración en base a la Tabla N° 02

La Tabla N° 02 muestra que el 27% de los usuarios fueron atendidos entre 10 y 11 días hábiles posteriores a la presentación de su solicitud de Registro de Notas y Actos Académicos a la Escuela de Postgrado de la UNAP, seguido del 31% que fueron atendidos entre 13 y 14 días hábiles, teniendo el tiempo de atención de 12 días hábiles la mayor concentración efectuada a los usuarios con un 23%; mientras que el 19% fueron atendidos en 15 días hábiles.

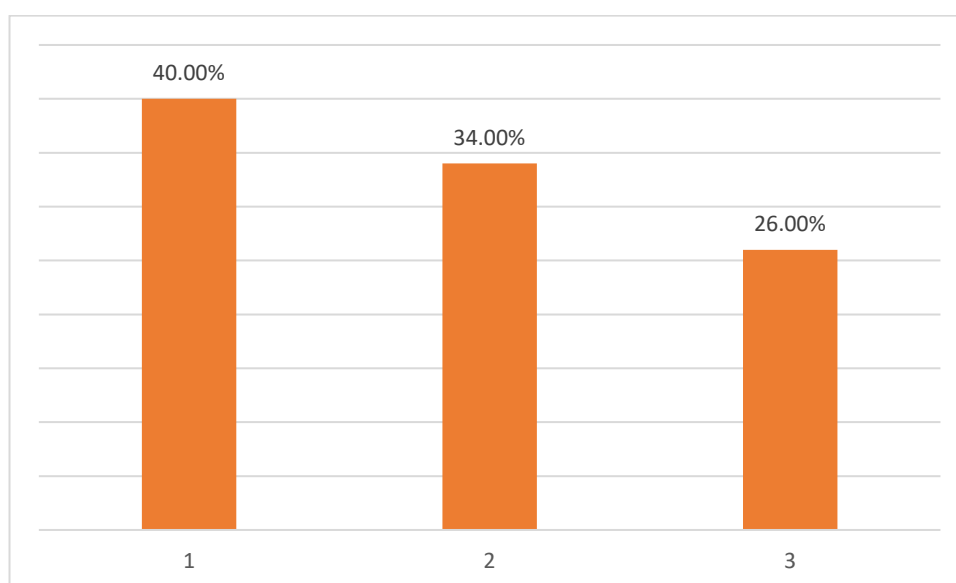
4.2 Análisis Descriptivo de la Variable 2: Gestión Administrativa

Tabla N° 03
EPG-UNAP: Mejora de Gestión, Año 2021

Días	Usuarios	Porcentaje
1	40	40.00%
2	34	34.00%
3	26	26.00%
Total	100	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 03
EPG-UNAP: Mejora de Gestión, Año 2021



Fuente: Elaboración en base a la Tabla N° 03

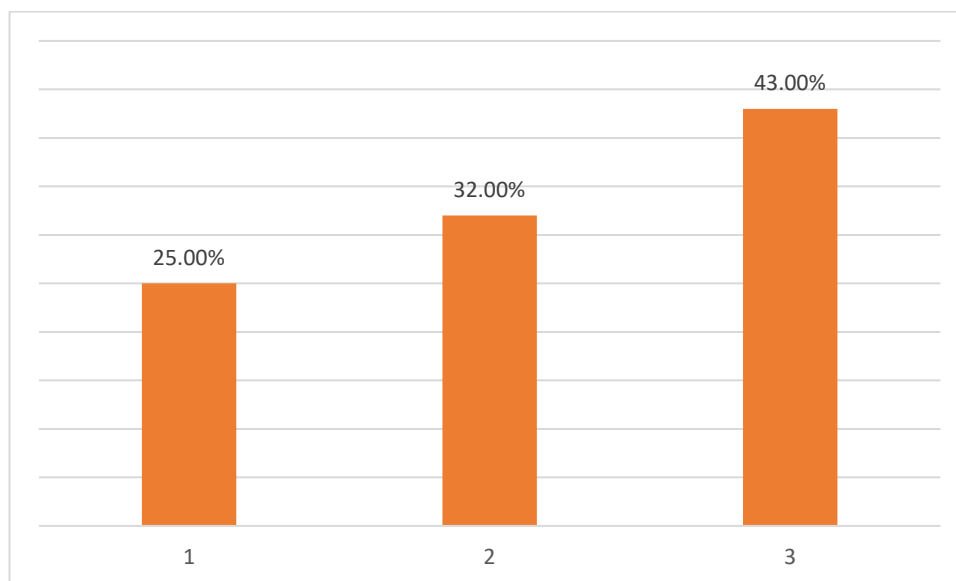
La Tabla N° 03 muestra que el 40% de los usuarios fueron atendidos en 1 día hábil posterior a su requerimiento debido a la simplificación administrativa y sistematización de los procesos administrativos en la Escuela de Postgrado de la UNAP, seguido del 34% que fueron atendidos en 2 días hábiles, mientras que el 26% fueron atendidos en 3 días hábiles.

Tabla N° 04
EPG-UNAP: Administración de Ingresos y Egresos,
Año 2021

Días	Usuarios	Porcentaje
1	25	25.00%
2	32	32.00%
3	43	43.00%
Total	100	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 04
EPG-UNAP: Administración de Ingresos y Egresos, Año 2021



Fuente: Elaboración en base a la Tabla N° 04

La Tabla N° 04 muestra que el 25% de los usuarios fueron atendidos en 1 día hábil posterior a su requerimiento a pesar de la simplificación administrativa y sistematización de los procesos administrativos en la Escuela de Postgrado de la UNAP, seguido del 32% que fueron atendidos en 2 días hábiles, mientras que el 43% fueron atendidos en 3 días hábiles.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. (Callohuanca, 2019) investigo la incidencia de la gestión administrativa en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo La Paz; concluyendo que la gestión administrativa influye en el posicionamiento de la institución educativa, pues busca la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una organización tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros. Contrastando, la presente tesis logra identificar que las atenciones externas a los usuarios de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, durante el año 2021, son las que más tiempo han tomado en efectuarse, tomándose hasta entre 10 y 15 días hábiles, lo cual muestra una mala optimización del recurso humano y una falta de sistematización del proceso administrativo en la expedición de constancias, certificados, registro de notas y actos académicos, acumulando carga laboral y retrasando el pronto despacho de las solicitudes, tanto externas como internas.
2. (Espinoza, 2013) investigo el tema del control interno desde el punto de vista orientado a mejorar la gestión administrativa; concluyendo que los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa, que el planeamiento del control interno no ayuda a la organización y que los procedimientos que se utilizan como parte del control interno no optimizan la dirección de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Contrastando, la presente tesis muestra que las atenciones internas de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, durante el año 2021, muestran rapidez en lo referido a la administración de ingresos y egresos, esto se explica por la sistematización interna implementada, como es la bancarización de los pagos de pensiones y otras tasas académicas, permitiendo reducir los tiempos de espera de la información de ingresos de la escuela, permitiendo así planificar con mayor rapidez las actividades que requiera efectuar en la misma.

3. (Mendoza, 2009) investigo el nivel de calidad de la gestión administrativa de la UGEL de la Provincia de Julcán, en su dimensión humana que comprende e integra articuladamente los cuatro ejes significativos del ser humano: el transformacional, el personal, el relacional, y el trascendental; concluyendo que el nivel de calidad de la gestión administrativa, según los resultados obtenidos en el área de responsabilidad social, el grupo de los servidores públicos de la UGEL de Julcán califican a la gestión el 6.67% en un nivel bajo, un 13.33% como nivel medio, y un 80.00% en nivel alto. Contrariamente, el grupo de docentes de las instituciones educativas del mismo lugar calificaron a la gestión de la UGEL en este mismo rubro el 16.67% en un nivel bajo, el 40.00% en nivel medio y un 43.33% en nivel alto. Contrastando, la presente tesis muestra que los procesos de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, durante el año 2021, en lo referido a mejora de gestión, concentra el 40% con atención de un día hábil, quedando aun un 60% por mejorarse, lo cual indica un nivel caso medio en la gestión de los directivos de la escuela.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

1. Se propone implementar la sistematización de los pagos de pensiones de postgrado, lo cual permitirá saber los recursos captados en el día y así planificar las tareas que requieran ejecutarse en la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”.
2. Se propone sistematiza los actos académicos internos de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, tales como registro de notas, listado de alumnos, actas de sustentaciones, del comité o del subcomité, las cuales pueden llenarse y firmarse digitalmente, permitiendo reducir los tiempos de atención de estos documentos.
3. Se propone capacitar a todo el personal con el fin de que perciban la importancia de implementar los procedimientos de sistematización y digitalización de los procesos de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez” y así estén más comprometidos, pues permitirá descongestionar la recarga laboral y agilizar los tramites administrativos del día a día.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

1. La mejora de gestión muestra que el 40% de los usuarios fueron atendidos en un día hábil posterior a su requerimiento debido a la simplificación administrativa y sistematización de los procesos administrativos en la Escuela de Postgrado de la UNAP, seguido del 34% que fueron atendidos en 2 días hábiles, mientras que el 26% fueron atendidos en 3 días hábiles.
2. La administración de ingresos y egresos muestra que el 25% de los usuarios fueron atendidos en 1 día hábil posterior a su requerimiento a pesar de la simplificación administrativa y sistematización de los procesos administrativos en la Escuela de Postgrado de la UNAP, seguido del 32% que fueron atendidos en 2 días hábiles, mientras que el 43% fueron atendidos en 3 días hábiles.
3. El tiempo del registro de notas y actos académicos muestra que el 27% de los usuarios fueron atendidos entre 10 y 11 días hábiles posteriores a la presentación de su solicitud de Registro de Notas y Actos Académicos a la Escuela de Postgrado de la UNAP, seguido del 31% que fueron atendidos entre 13 y 14 días hábiles, teniendo el tiempo de atención de 12 días hábiles la mayor concentración efectuada a los usuarios con un 23%; mientras que el 19% fueron atendidos en 15 días hábiles.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda sistematizar todos los procesos administrativos de las diferentes áreas de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”, lo cual permitirá reducir la carga laboral interna de la escuela y acelerar la atención de los requerimientos, y por otro lado, permitirá mejorar la percepción y satisfacción por parte de los usuarios, mayormente alumnos.
2. Se recomienda ampliar la bancarización de pagos de pensión y tasas académicas, a otros bancos comerciales, a fin de poder realizar dichos pagos desde los aplicativos de banca móvil, con lo cual se brindaría opciones de pago a los usuarios en tiempo real, mejorando la captación de ingresos por parte de la Escuela de Postgrado “José Torres Vásquez”.
3. Se recomienda implementar el uso del aula virtual, tanto para alumnos, en lo referido a su matrícula, evaluaciones y reporte de notas, como para los docentes, en lo referido al listado de alumnos, registro de notas, actas de sustentación u otros, gestionando el uso de la firma digital como válido para dichos actos académicos, con lo cual se tendría en tiempo real la atención de dichos procesos y documentos.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Callohuanca, J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la Institución Educativa Grupo la Paz*. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2747/CALLOHUANCA%20%20ACEITUNO%20%20JIMMY%20OSCAR%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, D. (2013). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1166/espinoza_qd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ETI. (03 de Noviembre de 200). Enciclopedia Temática Informática. Cobo. Obtenido de Ley N° 28716,.
- George, R. T., & Franklin, S. G. (2010). *Principios de administración*.
- Inciarte, A., Marcano, N., & Reyes, M. (2006). Obtenido de Gestión académico-administrativa en la educación básica: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29003405.pdf>
- Mendoza, S. (2009). *Propuesta de un modelo organizacional basado en la dimensión humana para mejorar la gestión administrativa de la UGEL de la Provincia de Julcan – La Libertad*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5762/Tesis%20Doctorado%20-%20Segundo%20Mendoza%20Reyes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomino, L. (2020). *Gestión administrativa y su relación con las habilidades blandas en docentes*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40629/PALOMINO_HL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, A., & Morillo, L. (2004). *Epidemiología Clínica. Investigación Clínica Aplicada*. España: Editorial Médica Panamericana S.A.; N.º 2 edición.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la Investigación	Problema de la Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo de Diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Análisis y mejora en la gestión administrativa de la Escuela de Postgrado "José Torres Vásquez", año 2021	<p>General: ¿Mejoro la gestión administrativa en la Escuela de Postgrado "José Torres Vásquez", año 2021?.</p>	<p>General: Mejorar la gestión administrativa de la Escuela de Postgrado "José Torres Vásquez", año 2021.</p>		<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental.</p>	<p>Población: Los alumnos</p> <p>Muestra 100</p> <p>No por balibisitico por conveniencia</p> <p>Procesamiento de datos: Ms. Excel v.19</p>	Ficha de registro.
	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Se redujo los tiempos de recaudación en la Escuela de Postgrado "José Torres Vásquez", año 2021? ¿Se redujo los tiempos de registro académico en la Escuela de Postgrado "José Torres Vásquez", año 2021? 	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Digitalizar la recaudación en la Escuela de Postgrado "José Torres Vásquez", año 2021. Virtualizar el registro académico en la Escuela de Postgrado "José Torres Vásquez", año 2021. 				

2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Índice	Instrumento
Gestión Administrativa	Sistema conformado por procesos, componentes, subcomponentes y principios de gestión.	Mejoras y resultados alcanzados.	1. Mejora de gestión.	✓ Efectiva. ✓ Poco efectiva ✓ Nada efectiva.	
			2. Administración de ingresos y egresos.		

3. Instrumento de recolección de datos

Ficha de Registro de Datos N° 01
EPG-UNAP: Tiempo de atención de Constancias y
Certificados, Año 2021

Días	Usuarios	Porcentaje
------	----------	------------

Total

Fuente: Elaboración propia.

Ficha de Registro de Datos N° 02
EPG-UNAP: Tiempo de atención de Registro de
Notas y Actos Académicos, Año 2021

Días	Usuarios	Porcentaje
------	----------	------------

Total

Fuente: Elaboración propia.

Ficha de Registro de Datos N° 03
EPG-UNAP: Mejora de Gestión, Año 2021

Días	Usuarios	Porcentaje
------	----------	------------

Total

Fuente: Elaboración propia.

Ficha de Registro de Datos N° 04
EPG-UNAP: Administración de Ingresos y Egresos,
Año 2021

Días	Usuarios	Porcentaje
------	----------	------------

Total

Fuente: Elaboración propia.