



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

IMPORTANCIA DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL Y GESTION ACADEMICA EN  
EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR SAN

MARCOS 2023

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el grado académico de Doctor en Administración

**Autor:**

Michue Salgado, Efren Silverio

**Asesor:**

Esther Rosa Sáenz Arenas

(ORCID: ORCID- 0000-0003-0340-2198)

**Jurado:**

Manrique Suarez, Luis Humberto

Tejada Estrada, Gina Coral

Visitacion Braul, Soledad Milagros

**Lima - Perú**

**2023**



# IMPORTANCIA DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL Y GESTION ACADEMICA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR SAN MARCOS 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://www.theibfr.com">www.theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**IMPORTANCIA DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL Y GESTION ACADEMICA  
EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR  
SAN MARCOS 2023**

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

**Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración**

**Autor:**

**Michue Salgado, Efren Silverio**

**Asesora:**

**Esther Rosa Sáenz Arenas**

Orcid: 0000-0003-0340-2198

**Jurado**

**Manrique Suarez, Luis Humberto**

**Tejada Estrada, Gina Coral**

**Visitacion Braul, Soledad Milagros**

**Lima - Perú**

**2023**

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	ii
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	2
1.2. Descripción del problema.....	4
1.3. Formulación del problema.....	5
-Problema general .....	5
-Problemas específicos.....	6
1.4. Antecedentes .....	6
Antecedentes nacionales .....	6
Antecedentes internacionales.....	10
1.5. Justificación de la investigación.....	14
1.6. Limitaciones de la investigación .....	15
1.7. Objetivos .....	15
-Objetivo general .....	15
-Objetivos específicos.....	15
1.8. Hipótesis.....	16

1.8.1. Hipótesis general.....	16
1.8.2. Hipótesis específicas.....	16
II. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Marco conceptual.....	17
2.1.1. Sistema organizacional.....	17
2.1.2. Estructura organizacional.....	18
2.1.3. Formalización.....	19
2.1.4. Especialización.....	19
2.1.5. Jerarquía de autoridad.....	19
2.1.6. Centralización.....	20
2.1.7. Organizacional.....	20
2.1.8. Profesionalismo.....	20
2.1.9. Cultura organizacional.....	21
2.1.10. Valores organizacionales.....	21
2.1.11. Clima organizacional.....	21
2.1.12. Comunicación organizacional.....	22
2.1.13. Innovación.....	22
2.1.14. Metas y estrategias.....	22
2.1.15. Gestión academia.....	23
2.1.16. Función directiva.....	24
2.1.17. Desempeño.....	25
2.1.18. Gestión del personal.....	25
2.1.19. Eficiencia.....	27
2.1.20. Eficacia.....	27
2.1.21. Gestión de la Infraestructura.....	27

2.1.22. Gestión de los servicios .....	28
2.1.23. Gestión del aprendizaje.....	29
III. MÉTODO .....	31
3.1. Tipo de investigación. ....	31
3.2. Población y Muestra.....	32
3.2.1. Población.....	32
3.2.2. Muestra .....	32
3.3. Operacionalización de las variables .....	33
3.4. Instrumentos .....	34
3.5. Procedimientos. ....	34
3.6. Análisis de Datos.....	35
3.7. Consideraciones Éticas.....	35
IV. RESULTADOS .....	36
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	55
VI. CONCLUSIONES .....	59
VII. RECOMENDACIONES .....	61
VIII. REFERENCIAS.....	62
IX. ANEXOS .....	71
Anexo A. Matriz de Consistencia.....	71
Anexo B. Instrumento de recolección de datos .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	33
Tabla 2 La organización establece procedimientos claros para realizar las tareas. ....	36
Tabla 3 Las normas de la organización están escritas y son fácilmente accesibles.....	37
Tabla 4 En mi trabajo, sigo los procedimientos establecidos en la organización.....	38
Tabla 5 Considero que mi trabajo se enfoca en una tarea específica y limitada .....	39
Tabla 6 Considero que mi trabajo requiere de habilidades y conocimientos específicos.....	40
Tabla 7 En mi área de trabajo, hay personas con habilidades y conocimientos diferentes a los míos.....	41
Tabla 8 En mi trabajo, entiendo claramente mi nivel de autoridad y responsabilidad. ....	42
Tabla 9 Siento que la toma de decisiones en mi trabajo se encuentra centralizada en un solo líder o figura de autoridad.....	43
Tabla 10 Considero que existe una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes departamentos y áreas de mi organización .....	44
Tabla 11 Considero que mi organización valora la excelencia y el compromiso con la calidad .....	45
Tabla 12 Considero que mi organización ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo para mejorar mis habilidades y conocimientos.....	46
Tabla 13 En mi trabajo, se promueve el respeto y la ética en el trabajo.....	47
Tabla 14 Los empleados de la organización comparten los mismos valores y principios. ....	48
Tabla 15 La organización cuenta con un ambiente de trabajo colaborativo y amigable .....	49
Tabla 16 La organización fomenta la comunicación y la retroalimentación entre los empleados. .....	50

Tabla 17 En mi área de trabajo se promueve una comunicación abierta y transparente entre los colaboradores.....	51
Tabla 18 En mi área de trabajo se utiliza una variedad de medios y canales de comunicación para mantenernos informados.....	52
Tabla 19 En mi área de trabajo se busca constantemente mejorar y optimizar los procesos y servicios .....	53
Tabla 20 En mi área de trabajo se promueve una cultura de innovación y adaptación al cambio. .....	54



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La organización establece procedimientos claros para realizar las tareas.....	36
Figura 2 Las normas de la organización están escritas y son fácilmente accesibles. ....	37
Figura 3 En mi trabajo, sigo los procedimientos establecidos en la organización. ....	38
Figura 4 Considero que mi trabajo se enfoca en una tarea específica y limitada .....	39
Figura 5 Considero que mi trabajo requiere de habilidades y conocimientos específicos .....	40
Figura 6 En mi área de trabajo, hay personas con habilidades y conocimientos diferentes a los míos.....	41
Figura 7 En mi trabajo, entiendo claramente mi nivel de autoridad y responsabilidad.....	42
Figura 8 Siento que la toma de decisiones en mi trabajo se encuentra centralizada en un solo líder o figura de autoridad.....	43
Figura 9 Considero que existe una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes departamentos y áreas de mi organización .....	44
Figura 10 Considero que mi organización valora la excelencia y el compromiso con la calidad .....	45
Figura 11 Considero que mi organización ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo para mejorar mis habilidades y conocimientos.....	46
Figura 12 En mi trabajo, se promueve el respeto y la ética en el trabajo. ....	47
Figura 13 Los empleados de la organización comparten los mismos valores y principios. ....	48
Figura 14 La organización cuenta con un ambiente de trabajo colaborativo y amigable.....	49
Figura 15 La organización fomenta la comunicación y la retroalimentación entre los empleados. ....	50
Figura 16 En mi área de trabajo se promueve una comunicación abierta y transparente entre los colaboradores.....	51

Figura 17 En mi área de trabajo se utiliza una variedad de medios y canales de comunicación para mantenernos informados.....	52
Figura 18 En mi área de trabajo se busca constantemente mejorar y optimizar los procesos y servicios .....	53
Figura 19 En mi área de trabajo se promueve una cultura de innovación y adaptación al cambio. ....	54

## RESUMEN

Tuvo como **objetivo:** Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión académica en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023, **Método:** fue tipo descriptivo, el estudio será correlacional, con un diseño no experimental, será de corte transversal ya que se acopiarán la información en un momento dado, en una única vez, su población: estará conformada por personal directivo y administrativo de la UNMSM. **Muestra:** para el presente estudio estará compuesta por 100 personas. **Instrumentos:** Se aplicará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, cuyo propósito es conseguir, mediante su aplicación, el acopio de datos. **Procedimientos:** En base a los datos recopilados, se utilizará una hoja de cálculo de Microsoft Excel para agregar la cantidad de participantes que contribuyeron en la investigación, por último, se interpretarán los resultados según la sigma obtenido. **Resultado:** mostrados que el grado de significancia es 0.001 deduciendo que el grado de relación del sistema organizacional en la gestión académica en el personal administrativo. **Conclusión:** La carencia de un plan estratégico desde mi observación genera un alto riesgo en la continuidad en la línea del tiempo y con ello también coloca en riesgo a los colaboradores que la integran. La ausencia de una línea de carrera genera un vacío en las aspiraciones del colaborador, también genera incertidumbre que se refleja en su baja productividad y compromiso con la universidad, las tareas, funciones y la división del trabajo deben ser planificadas y se deben actualizar periódicamente desde los procesos simples hasta lo más complejos de la organización.

**Palabras claves:** gestión académica eficiente, impacto en su personal, desempeño y bienestar.

## ABSTRACT

Its objective was: To determine if the organizational system will be related to academic management in the administrative staff of the San Marcos National University 2023, Method was Descriptive type, the study will be correlational, with a non-experimental design, it will be cross-sectional since it They will collect the information at a given time, in a single time. Its Population: will be made up of management and administrative staff of the UNMSM. Sample: for the present study it will be composed of 100 people. Instruments: The survey will be applied as a technique and the questionnaire as an instrument, whose purpose is to achieve, through its application, the collection of data. Procedures: Based on the data collected, a Microsoft Excel spreadsheet will be used to add the number of participants who contributed to the research. Finally, the results will be interpreted according to the sigma obtained. Result: shown that the degree of significance is 0.001 deducing that the degree of relationship of the organizational system in the academic management in the administrative staff. Conclusion: The lack of a strategic plan from my observation generates a high risk in the continuity in the time line and with this also places the collaborators that integrate it at risk. The absence of a career line creates a vacuum in the collaborator's aspirations, it also generates uncertainty that is reflected in their low productivity and commitment to the university. The tasks, functions and the division of labor must be planned and must be updated periodically from the simple processes to the most complex of the organization.

**Keywords:** efficient academic management, impact on your staff, performance and well-being.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión académica y el sistema organizacional son factores clave en el funcionamiento de cualquier institución educativa. La Universidad Nacional Mayor de San Marcos, como una de las principales universidades públicas del Perú y una de las más antiguas de América Latina, no es la excepción. En este contexto, la presente investigación busca analizar el impacto que tienen el sistema organizacional y la gestión académica en el personal administrativo de la UNMSM en el año 2023.

La UNMSM cuenta con una larga trayectoria y una reconocida calidad académica, pero como toda institución, también enfrenta desafíos en su gestión y organización. En los últimos años, la UNMSM ha sido cuestionada como toda organización, que enfrenta desafíos en su gestión y organización que pueden tener un impacto en su personal administrativo, en una falta de un sistema organizacional y una gestión académica eficiente. En esa situación, el personal administrativo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos juega un papel fundamental en el funcionamiento de la institución. Son quienes se encargan de gestionar los recursos, apoyar a los docentes y estudiantes, y asegurar que los procesos administrativos se lleven a cabo de manera eficiente y efectiva. Por ello, es fundamental comprender cómo el sistema organizacional y la gestión académica están influyendo en su desempeño y bienestar. También es importante comprender cómo estas cuestiones afectan al personal administrativo, que es la columna vertebral de cualquier institución educativa.

En este contexto, la presente investigación busca analizar el impacto que tiene el sistema organizacional y la gestión académica en el personal administrativo de la UNMSM en el año 2023. Se pretende evaluar cómo la gestión académica y el sistema organizacional influyen en el desempeño laboral, la satisfacción laboral y la percepción del clima laboral de los empleados administrativos de la universidad.

La relevancia de esta investigación radica en que puede contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación en la UNMSM y en el Perú en general. Además, se espera que los resultados obtenidos puedan ser útiles para otras universidades del país y de la región.

### **1.1. Planteamiento del problema**

En el contexto global, la gestión académica y el sistema organizacional de las universidades son factores críticos para garantizar su eficacia y éxito. No poseer un sistema organizacional adecuada puede influir negativamente en la satisfacción laboral y el desempeño en el personal general de las instituciones.

En un estudio realizado por Nazmi et al. (2020), se menciona la relación de la estructura organizacional de las universidades de Punjab en la India, respecto a la satisfacción laboral del personal educativo. En esta investigación se menciona como las autoridades administrativas tienen únicamente el control y responsabilidad en la administración de las universidades públicas. Esto conlleva a que el personal administrativo y los docentes no se sientan satisfechos al no participar en las actividades organizacionales e influir en la toma de decisiones. Por lo que se infirió que la no participación del personal puede tener un impacto negativo en su satisfacción laboral y compromiso con el trabajo.

En Latinoamérica, también existe un problema general en cuanto a la administración y gestión educativa para lograr satisfacer a los estudiantes. En un estudio realizado en la ciudad de Guayaquil en el Instituto Tecnológico de Formación (ITF), según Pico y Vacacela (2021), el problema que existe entre el personal administrativo y la calidad de servicio a los estudiantes se relaciona con el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio brindado por el personal administrativo, que es dado por una gestión administrativa óptima y coherente. En la encuesta del estudio, se demostró que a pesar de que los estudiantes encuestados están parcialmente de acuerdo con la calidad del servicio brindado por el personal administrativo, aún existe un porcentaje considerable de estudiantes que se muestran neutrales, lo que indicó

que hay aspectos que podrían mejorar en la gestión del personal administrativo. Por ello se planteó diseñar políticas que permitan preservar los estándares de calidad en la gestión del personal administrativo, con el fin de mantener una buena aceptación del servicio brindado por los estudiantes a largo plazo.

También es importante una correcta gestión administrativa en las instituciones educativas para que el personal educativo se sienta dichosos en sus áreas laborales. Según Ospino et al. (2018), en su estudio analítico de gestión administrativa aplicado en instituciones rurales en Colombia, menciona que la falta de un enfoque administrativo definido, así como la ausencia de un proceso formal de toma de decisiones, podrían afectar la capacidad del personal administrativo para desempeñarse de manera efectiva. Además, la necesidad de mejorar los procesos administrativos y de evaluar el plan de mejoramiento institucional en cada reunión podría requerir la participación activa del personal administrativo. Es posible que el personal administrativo también necesite capacitación adicional en el uso de técnicas de investigación operacional para mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa en las instituciones educativas rurales.

Silva (2019), en su estudio realizado en Riobamba- Ecuador, destaca que la falta de planificación estratégica y la gestión administrativa de calidad podrían tener un impacto negativo en el personal administrativo ya que se genera un ambiente de trabajo poco organizado, ineficiente y no enfocado en la consecución de objetivos institucionales. Además, menciona que el personal administrativo puede brindar opiniones y percepciones de la gestión administrativa para un análisis de la problemática de las áreas de nivelación y admisión de estudiantes.

En el Perú, la gestión administrativa y la gestión académica son de gran importancia para el compromiso organizacional de todo el personal administrativo. En el estudio Anchelia et al. (2020) de como una falta de un sistema organizacional de gestionamiento puede provocar

una falta de compromiso organizacional de los trabajadores del sector educación, incluyendo a docentes, personal administrativo y directivos. Por lo que se puede concluir que una gestión administrativa efectiva es un factor importante para fomentar el compromiso y la satisfacción laboral en el personal administrativo.

## **1.2. Descripción del problema**

La Universidad Nacional Mayor de San Marcos es una de las instituciones de educación superior más importantes de Perú, con una larga trayectoria de excelencia académica y formación de profesionales destacados. Sin embargo, como toda organización, enfrenta desafíos en su gestión y organización que pueden tener un impacto en su personal administrativo. El personal administrativo de la universidad es un componente fundamental para el funcionamiento de la institución, ya que es el encargado de llevar adelante las tareas administrativas que permiten que la universidad funcione correctamente.

El sistema organizacional y gestión académica en el personal administrativo, permite generar diversos cambios en la optimización de los procesos por medio del fortalecimiento del valor del conocimiento colectivo de las universidades; las relaciones interpersonales permiten la mejora en el trabajo en equipo y por ende el incremento del índice productividad, promoviendo una cultura institucional eficiente; de esta manera genera predisposición a nuevos aprendizajes y actitudes efectivas en el desarrollo de las actividades. (Torres, 2018)

En el contexto actual de la educación superior, las universidades deben hacer frente a diversos desafíos, como la competencia por atraer a los mejores estudiantes y docentes, la necesidad de adaptarse a los cambios tecnológicos, entre otros. En este sentido, la gestión académica y el sistema organizacional son elementos fundamentales para el éxito de la universidad, ya que pueden impactar directamente en la calidad de los servicios que ofrece y en el bienestar de su personal. (Pinargote et al., 2021)



De esta manera es importante el rol que tiene la gestión académica y sistema organizacional en el sector de la educación a nivel superior, es mejorar la productividad enfocándose en la eficiencia y eficacia, puesto que simultáneamente son indicadores del mejoramiento continuo en el que se encargan de transmitir la calidad en la educación y en el personal. Cuando la gestión se encamina en el alcance de resultados en la educación, esta representa que la institución formativa ocupe un lugar destacado en el sistema organizacional, siendo el responsable de la formación para los procedimientos, actividades, materias y productos necesarios para conseguir apropiados índices de calidad. (Surco, 2018)

En conclusión, esta investigación propone determinar la relación entre el sistema organizacional y la gestión académica en el personal administrativo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2023, con la finalidad de identificar posibles riesgos y proponer medidas efectivas para mejorar la calidad de vida laboral del personal y la eficiencia en la gestión universitaria. Puesto que la falta de una gestión académica adecuada y un sistema organizacional pueden afectar negativamente la calidad de vida laboral del personal administrativo y la eficiencia en la gestión de la universidad. En particular, se buscará determinar la relación de las variables para realizar encuestas y entrevistas para obtener información acerca de la percepción del personal administrativo sobre el sistema organizacional y la gestión académica, y cómo éstos influyen en su trabajo diario y en el éxito de la universidad.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***-Problema general***

¿El sistema organizacional se relacionará con la gestión académica en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023?

### ***-Problemas específicos***

- ¿El sistema organizacional se relacionará con la función directiva en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023?
- ¿El sistema organizacional se relacionará con la gestión del personal en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023?
- ¿El sistema organizacional se relacionará con la gestión de la infraestructura en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023?
- ¿El sistema organizacional se relacionará con la gestión de los servicios en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023?
- ¿El sistema organizacional se relacionará con la gestión del aprendizaje en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023?

## **1.4. Antecedentes**

### ***Antecedentes nacionales***

Anchelia et al. (2021) el estudio se orienta en determinar la relación de la gestión administrativa con el compromiso organizacional para el personal del sector educativo. De esta forma se ha elaborado de acuerdo al paradigma positivista de enfoque cuantitativo a través de un análisis numeral y porcentual, la investigación fue básica caracterizado por aumentar el conocimiento por medio del marco teórico, diseño no experimental en el que no manipula de forma adrede las variables en el trabajo, corte transversal para estudiar en un momento específico y finalmente de tipo correlacional. La población estuvo hecha por un total de 88 trabajadores siendo entre ellos personal administrativo docentes y rectores. Se utilizaron dos cuestionarios de acuerdo a cada variable de estudio, validados por criterios de expertos; teniendo como resultado el instrumento un valor de 0.885 y 0.801 de confiabilidad del alfa de Cronbach. La evaluación se realizó por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman,

demostrando que existe una relación positiva y significativa, identificando que mientras se tenga una apropiada gestión, el compromiso del personal podrá incrementar de manera progresiva.

Esperilla (2019) pretende diseñar un sistema multiplataforma para la mejora del proceso de gestión académica de la IEP Jireh -Manchay (Pachacamac). El método del trabajo de investigación fue cuantitativo enfocado en los hechos u orígenes del fenómeno, con escaso provecho por los cambios relativos del sujeto. De esta manera se empleó el cuestionario, inventarios y análisis estadísticos que producen cifras para poder analizar estadísticamente para comprobar, ratificar o rechazar las relaciones entre las variables determinadas de forma operacional. Se puede concluir que los sistemas multiplataforma implementados optimizaron de forma significativa el proceso de gestión académica, teniendo una deficiencia estimada del 1,5402E-35%. De esta forma el personal pasó de indicar una puntuación originaria de 25,56 a una puntuación final de 80,53, en un intervalo de 96 puntos.

Gavilán (2018) determino el grado de relación que existe entre la planeación estratégica y la Gestión Administrativa según los trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. El trabajo desarrolló un método con respecto a un enfoque cuantitativo; de esta manera fue básica, con un nivel de tipo correlacional; teniendo un diseño no experimental orientado en variables o sucesos anteriores; la muestra estuvo compuesta por 193 trabajadores; los instrumentos de comprobación fueron sujetos por medio de la validez y seguridad. Se empleo el estadístico rho de Sperman demostrando la correlación positiva entre las variables, teniendo un coeficiente de 0.815 evidenciando una correlación moderada y  $p = 0.000$ , representado como una adecuada planeación estratégica influye en la gestión administrativa.

Bao et al. (2020) el trabajo pretenden establecer la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por interesados de una Escuela de Posgrado, Huánuco, el método utilizado tuvo enfoque cuantitativo, de esta manera el estudio fue

correlacional, prospectivo y transversal de acuerdo a un momento específico; asimismo la muestra estuvo compuesta por 147 estudiantes, y fueron escogidas a través del método de muestro probabilístico y aplicando la fórmula de la población finita. Se empleó un cuestionario para las variables y posteriormente fueron validadas. Según los resultados de la primera variable el 69.4% lo hacían de manera aceptable, también el 23.1% de modo ineficaz y un pequeño grupo del 7.5% eficaz; de la misma forma con a la segunda variable el 67.4% consideraban como buena, un 26.5% regular y 6.1% muy buena. De esta manera se consiguió un valor  $r_s = 742$  y  $p = 0,000$ , concluyendo la relación.

Revilla (2019) determino de qué manera el control interno asiste al desarrollo de la gestión administrativa de la universidad. De esta forma el trabajo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo en el que se caracteriza por emplear la recopilación de información de acuerdo a la medición o análisis numérico, pues cada resultado es cuantificado en porcentajes, al mismo tiempo, es se considera como un estudio de tipo básico y tiene un diseño no experimental en el que no se maneja de forma deliberada ninguna de las variables, asimismo fue descriptivo observando y describiendo el comportamiento de las variables. De esta forma se concluye la evidencia de insuficiencias expresadas en malas prácticas administrativas en el que han perjudicado a los recursos económicos, la calidad del servicio pedagógico, la infraestructura, producto de la violación de las orientaciones, las operaciones y la inexperiencia íntegra de los procesos.

Trigueros (2020) pretende en su trabajo comprobar como el Sistema de Gestión Académica optimiza el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali, permitiendo proporcionar un excelente servicio en calidad de tiempo de atención para el estudiante, este plan nace a causa de la gran congestión de alumnos que se ejecutaba en Asuntos Académicos y Dirección de Registros en el proceso de matrículas y la población estudiantil. De esta manera el método utilizado fue aplicado porque busca la utilización de los

conocimientos obtenidos, y también de otros investigadores, para posteriormente implementar y coordinar la práctica establecida en la investigación. El enfoque fue cuantitativo utilizando el almacenamiento de datos y el análisis para objetar preguntas en el trabajo, el nivel es descriptivo – transversal. Se concluye que por medio la ejecución del módulo de matrícula se ha conseguido la disminución del tiempo de atención del alumno en el proceso de matrícula con el empleo del módulo de matrícula web en la Universidad.

León (2019) el trabajo permitió determinar la relación entre la gestión académico administrativa y la satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Privada Arzobispo Loayza. La metodología empleada fue de tipo aplicada, asimismo corresponde de nivel descriptiva para describir las características de una población, se ha empleado un diseño correlacional para medir la relación entre variables, utilizando una población de 82 docentes. Concluyendo que existe alto nivel de aprobación de los docentes de acuerdo a las variables mencionadas la gestión académica y administrativa con respecto a la satisfacción, puede ser un indicativo de la relación significativa, comprobando la existencia de una relación significativa entre variables.

Salinas (2018) propone determinar la gestión académica (GA) y desempeño docente (DD), de acuerdo los estudiantes de una universidad privada en Lima. El método fue no experimental en el que alcanza los estudios que se cumplen sin manipular las variables de forma adrede y sólo se observan los fenómenos en su ambiente originario para posteriormente examinar. De esta manera fue transversal dado que recolectan datos en un momento específico con el objetivo de representar las variables y comparar su interrelación. Según la correlación de variables, se acepta la hipótesis general alterna, debido a que el  $p$  obtenido  $< p$  valor (0.000  $< 0.05$ ). Al mismo tiempo, se tiene un  $Rho = 0.629$  representado porcentualmente como el 62.9% de explicación de la variable DD con respecto a GA. Comprobando la correlación es significativa de forma moderada y positiva

Quispe y Ruiz (2021) proponen conocer el impacto de un Sistema web y su impacto en la agilización de la gestión académica y bibliotecaria en la Institución Educativa Vicente Cerro Cebrián – Salamanca (Ascope). El método utilizado para el estudio fue aplicada dado que pretende resolver problemas de forma práctica, también es explicativa puesto que permite familiarizar al investigador con el tema examinado, y finalmente corresponde a un diseño de investigación es cuasi experimental, De esta manera lo logro concluir que se consiguió aligerar los procesos de gestión académica mediante la implementación del sistema web utilizando la metodología de Proceso Unificado de Rational, UML y PHP, para la contrastación y análisis de los resultados se emplearon las pruebas T de Student y Wilcoxon, Demostrando una mejora significativa mejorando por encima de 96% los tiempos de respuesta.

Morales y Gavino (2018) procuran desarrollar un sistema de información web para mejorar la gestión académica - administrativa de la institución educativa de ciencias aplicadas Víctor Valenzuela Guardia. El método de acuerdo con su orientación es de tipo aplicada para lograr un nuevo conocimiento, de esta forma según su técnica de contrastación fue descriptiva a causa de que los resultados se obtienen de la realidad. De esta forma se concluye que la implementación del sistema de información web permite mejorar los procesos administrativos y académicos para funcionar apropiadamente; teniendo un mejor control, reducción de tiempos y satisfacción del cliente.

### ***Antecedentes internacionales***

Vacacela y Pico (2021) el objetivo fue observar la gestión administrativa en la satisfacción de la calidad del servicio para los alumnos del Instituto Tecnológico de Formación (ITF) en Guayaquil. Para la recopilación de información se utilizó la encuesta a 388 alumnos por medio de vías web con un cuestionario constituido por medio de las dimensiones y la metodología SERVPERF. De esta forma se concluyó que se debe mantener la gestión administrativa encaminada a optimizar de manera continua la gestión de apoyo académico y

gestión de servicio; por consiguiente, conservar la infraestructura y el equipamiento de los salones, de la misma manera hacer una buena gestión de contratación de personal instructivo. Con respecto a los resultados, el servicio que ofrece el personal administrativo se entiende como una fortaleza del instituto, por ello es importante mantener medidas y elaborar manuales que resguarden los patrones en un plazo largo de tiempo.

Mendoza, (2019) el artículo pretende estudiar los procesos y procedimientos en dichas facultades, para identificar sus carencias, en donde incluyen al personal administrativo de acuerdo a los trámites respectivos, permitiendo conocer el grado o nivel de conocimiento. El estudio tuvo como método un enfoque mixto donde es un proceso que almacena, examina y comprueba los datos de forma cualitativa y cuantitativa, individualizándose en una investigación descriptiva para la creación de preguntas y análisis de información que tienen los datos obtenidos para la determinación de la situación en las Facultades Académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno. De acuerdo con el estudio se concluye que la gran cantidad de evaluados consideran que la gestión administrativa, los procesos y procedimientos organizacionales que se le emplea a los diferentes trámites dentro las facultades académicas de la Universidad son escasos.

Sánchez et al. (2020) el trabajo pretende conocer el grado de relación de la gestión académica y administrativa de la carrera Ingeniería Agronómica de la UNED y los procesos de investigación y extensión asociados en tiempos de COVID-19. De esta manera la Universidad Estatal a Distancia optimizó el empleo de recursos virtuales para promover el modelo de educación y permitir continuar con su gestión académica administrativa sin perjudicar la calidad en el proceso de enseñanza aprendizaje en la carrera de ingeniería agronómica, así como de exploración y su amplificación. Asimismo, se efectuaron diversas estrategias metodológicas intervenidas para brindar al estudiante la experiencia pedagógica por medio de trabajos virtuales y contextualizadas.

Parra et al. (2021) el objetivo de la investigación fue examinar la gestión administrativa de las instituciones de educación superior, caso de la Unidad Académica de Administración en la Universidad Católica de Cuenca Ecuador por medio de la evaluación del control interno empleando el modelo propuesto por el Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission, para favorecer a su progreso. Para el desarrollo del trabajo se empleó el método descriptivo, teniendo un enfoque cualitativo utilizando la recopilación de datos para probar las hipótesis, transversal para observar las diversas variables en un momento específico y deductivo, respaldado del análisis de la información proporcionada. Los resultados revelan un nivel de confianza del 68% y un nivel de riesgo del 32%. Se puede concluir que las debilidades determinadas en la gestión administrativa reconocen a la insuficiencia de procedimientos de riesgos, de contingencias, proceso de prevención y ajuste medioambiental, aplazamiento en la entrega.

Viveros y Sánchez (2018) el artículo tiene la intención de sistematizar en los fundamentos de la gestión académica del modelo pedagógico sociocrítico en un centro educativo que haga hincapié en la práctica formativa, justificante la estrategia de formación intacta para los docentes como producto probado derivado del proceso de investigación elaborado en iniciativa del grado irrefutable en ciencias formativas. La base presentada ha sido evaluada como muy adecuada por los expertos consultados, recalcando su coyuntura y perspectiva en la habilidad formativa. La sistemática de las bases teóricas de la gestión académica, reconocido por los expertos, corroboró la importancia de ahondar acerca del de los docentes, enfatizando los cambios de rol desde la representación educativa en el contexto difundido; de esta forma el proceso central del aprendizaje de los alumnos, se orienta en un modelo pedagógico socio-crítico que favorezca a la formación completa del alumno.

Arias (2019) el autor plantea diseñar una estrategia para la mejora de la gestión académica de los programas de lengua inglesa en las universidades públicas en Bogotá. El



trabajo de tesis se sostiene de acuerdo los marcos teóricos o perspectivas ideológicas nombradas como modelos. De esta manera el trabajo tiene un enfoque cualitativo dado que opera por medio del uso de métodos específicos, siendo un conjunto de prácticas que interpretan las observaciones, anotaciones y documentos. De esta forma se concluye que la investigación en materia de estudios prospectivos en el ámbito de la educación, el esclarecimiento de las políticas legales en materia al desarrollo de actividades y habilidades comunicativas en lengua inglesa, la toma de decisiones sobre el dominio de los estudiantes de las universidades públicas; y finalmente la generación de alianzas y convenios para fortalecer la gestión académica de programas de lengua inglesa para incrementar sus procesos de movimiento académico.

Cáceres (2019). Este artículo tiene como objetivo hacer un planteamiento de la gestión académica en el nivel superior para cumplir con los retos de la formación en la investigación estudiantil. De esta forma el método tuvo un diseño transversal, también corresponde a un estudio de tipo correlacional no causal permitiendo la descripción de las relaciones entre variables, utilizando un enfoque cualitativo y cuantitativo. Asimismo, se llegó a concluir que para provocar actitudes propicias las organizaciones de nivel superior deben incidir por medio de las estrategias inclinadas en la creación de una cultura y un entorno que fomente un estudio a partir del aprendizaje temprano, tomando en cuenta la formación, práctica y actitud del personal docente, al mismo tiempo visualizar las asignaturas como componentes curriculares que cumplen un objetivo fundamental para el currículo.

Cevallos et al. (2021) menciona que el objetivo fue conocer la relación causal entre la planificación estratégica prospectiva y la gestión académica, en la práctica, la planificación, en los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos. De esta forma el trabajo corresponde de acuerdo a una metodología sostenida en un modelo de planificación estratégica con visión de futuro dirigido para la gestión académica. El modelo y el método son resultados de

investigaciones interpretadas por autores de este presente artículo, de esta forma posee un enfoque mixto. De esta forma se puede concluir que incorporar la previsión en el manejo académico lo convierte en un proceso novedoso en el que permite el apoyo de la competitividad de los Institutos Superiores y favorece el diseño de una proyección, que ordene la gestión académica un tratamiento de los proyectos de desarrollo y de las agendas geográficas, originando una optimización en el desempeño institucional y la calidad.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### ***Justificación teórica***

La gestión académica y el sistema organizacional son dos elementos fundamentales en el ámbito universitario. La Universidad Nacional Mayor San Marcos es una de las instituciones educativas más importantes del país y es necesario conocer cómo estas variables influyen en el personal administrativo. Existen diversas teorías y modelos que explican la relación entre estos factores y su impacto en el desempeño del personal administrativo en el contexto universitario. Por lo tanto, esta investigación busca contribuir al cuerpo teórico existente al profundizar en la comprensión de la relación entre el sistema organizacional y la gestión académica con el personal administrativo de la Universidad Nacional Mayor San Marcos.

### ***Justificación práctica***

La Universidad Nacional Mayor San Marcos es una de las instituciones educativas más importantes del país y su personal administrativo es un elemento clave en el funcionamiento de la universidad. La investigación tiene como objetivo proporcionar información relevante que permita a la universidad mejorar su sistema organizacional y gestión académica para lograr una mayor eficiencia y satisfacción del personal administrativo. De esta manera, se espera contribuir a la mejora de la calidad de la educación y el funcionamiento de la Universidad Nacional Mayor San Marcos. Además, los resultados de la investigación podrían ser aplicables

a otras instituciones educativas que enfrenten problemáticas similares en su gestión académica y organizacional.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Una de las limitaciones encontradas fueron las bibliográficas o de teoría por la falta de estudios previos específicos sobre la Universidad Nacional Mayor de San Marcos o sobre la relación entre el sistema organizacional, la gestión académica y el personal administrativo en el contexto universitario peruano. También la falta de disponibilidad de teorías o modelos adecuados que expliquen con precisión el fenómeno que se está estudiando, lo que podría afectar la validez y la comprensión de los resultados.

### **1.7. Objetivos**

#### ***-Objetivo general***

Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión académica en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023.

#### ***-Objetivos específicos***

- Determinar si sistema organizacional se relacionará con la función directiva en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023.
- Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión del personal en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023.
- Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión de la infraestructura en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023.
- Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión de los servicios en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023.
- Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión del aprendizaje en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023.

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis general***

H1: El sistema organizacional se relaciona con la gestión académica en el personal administrativo de Universidad Nacional Mayor San Marcos 2023.

H0: El sistema organizacional no se relaciona con la gestión académica en el personal administrativo de Universidad Nacional Mayor San Marcos 2023.

### ***1.8.2. Hipótesis específicas.***

- El sistema organizacional se relaciona con la función directiva en el personal administrativo de Universidad Nacional Mayor San Marcos 2023
- El sistema organizacional se relaciona con la gestión del personal en el personal administrativo de Universidad Nacional Mayor San Marcos 2023
- El sistema organizacional se relaciona con la gestión de la infraestructura en el personal administrativo de Universidad Nacional Mayor San Marcos 2023
- El sistema organizacional se relaciona con la gestión de los servicios en el personal administrativo de Universidad Nacional Mayor San Marcos 2023
- El sistema organizacional se relaciona con la gestión del aprendizaje en el personal administrativo de Universidad Nacional Mayor San Marcos 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco conceptual.

#### 2.1.1. Sistema organizacional

Los sistemas organizativos son los marcos sobre los que se construye una empresa. Estas estructuras especifican la composición de cada división del trabajo, las relaciones de información entre las personas y los canales de comunicación dentro de la empresa. La función de cada rol dentro de una empresa está especificada por la estructura organizativa. Todos los empleados conocerán sus responsabilidades y a quien deben reportar sus informes si la estructura organizacional es clara. (Sy Corvo, 2020)

Según Montagud (2021), existen varios tipos de sistemas organizativos, algunos más adecuados que otros en función de las características de la organización. A continuación, se muestra los tipos principales que están disponibles.

- Sistema funcional: El sistema funcional incluye una serie de divisiones especializadas como ventas, finanzas y operaciones. Un gerente que tiene la responsabilidad general de todos los departamentos se encuentra en la parte superior de la jerarquía departamental. Dado que cada empleado es responsable de reportar o informar a su jefe de sus actividades, el flujo de comunicación es bastante sencillo y básico. La alta dirección, o el gerente a cargo de toda la organización, es la parte a quien los jefes de cada departamento presentan informes.
- Sistema divisional: Esta estructura organizativa divide la empresa en equipos que trabajan cada uno en un proyecto diferente. Este tipo de sistema organizativo puede acomodar muchos tipos diferentes de equipos. Los equipos se forman intencionalmente con la idea de asumir proyectos particulares e importantes para el éxito y desempeño del negocio.

- Sistema matricial: El sistema matricial combina los elementos de los dos primeros sistemas. El sistema de negocios está configurado de manera que es de naturaleza funcional, lo que significa que tiene departamentos especializados y una jerarquía convencional. Sin embargo, si miramos los departamentos, podemos ver que cada uno está dividido en equipos que se encargan de manejar varios proyectos.
- Sistema plano: Como su nombre lo indica, “aplana” una parte importante de la jerarquía y otorga mayor autonomía a los empleados. En organizaciones con una estructura organizacional plana, el trabajo se suele dividir creando equipos temporales de trabajo, a pesar de que puedan tener estructuras formales. No se debe asumir que no hay ninguna jerarquía en este sistema. Los altos directivos todavía supervisan el negocio y todavía hay empleadores y empleados. Aunque las estructuras jerárquicas tradicionales se han relacionado con frecuencia con problemas de comunicación, este sistema se esfuerza por evitarlos por completo. (Montagud, 2021)

### ***2.1.2. Estructura organizacional***

La estructura organizativa de una empresa o asociación determina cómo se delegan tareas y responsabilidades en sus colaboradores para lograr los objetivos y metas comunes. Esta estructura es crucial para organizar las actividades de una empresa y definir su funcionamiento porque determina las tareas que realiza cada empleado, dejando claro a todos lo que se espera de ellos y de su trabajo. En torno a esta estructura se establecen las relaciones laborales, la comunicación institucional, las distintas divisiones y áreas que componen la organización, la jerarquía y los distintos cargos necesarios para el mejor funcionamiento de una empresa. (Sy Corvo, 2022)

La estructura organizacional implica el establecimiento de responsabilidades y tareas que realiza una empresa, de forma que se desarrollen flujos de comunicación y autoridad para

que cada una de las tareas y personal que la conforman puedan coordinar y enfocarse en el logro de las metas organizacionales. (Universidad De Champagnat, 2020)

### ***2.1.3. Formalización***

La formalización de empresas genera condiciones necesarias para la formalización de puestos de trabajo en los negocios. Asimismo, pretende asegurar una competencia más justa entre las organizaciones, incrementar los ingresos públicos y apoyar al crecimiento económico en el país y a la cohesión social. (Organismo Internacional del Trabajo, 2021)

### ***2.1.4. Especialización***

Los puestos de trabajo se definen según habilidades y actividades específicas. Se obtienen mejores resultados cuando se tiene a la persona correcta en el puesto apropiado, por ende, el diseño organizacional implica el desarrollo y evaluación de los organigramas de la empresa. Lo que posibilita mejorar el reclutamiento del personal, realizar los filtros para elección de CV y desarrollar entrevistas estructuradas para los candidatos. (Indeed, 2023)

Además, se crean métodos de evaluación para la planta de colaboradores con el propósito de conocer sus habilidades, fortalezas y debilidades para identificar el puesto más apropiado para ellos y las probabilidades para realizar un plan de carrera en la empresa. Cabe mencionar que se pueden aplicar programas de capacitación para no perder talentos y perfeccionar las funciones de cada área. (Indeed, 2023)

### ***2.1.5. Jerarquía de autoridad***

Este término hace referencia a la disposición y organización de los colaboradores dentro de una organización conforme con su poder, estatus y función laboral. El sistema de jerarquías es aplicable para definir la autoridad en gran parte de las empresas, corporaciones y negocios. Además, establece los límites de autoridad en una empresa, el sistema de jerarquías de igual forma establece las responsabilidades y el liderazgo en el personal, en las áreas, divisiones entre otros; en otras palabras, diseña la cadena de mando que identifica a los líderes de una

empresa; a quiénes deben seguir órdenes y a los que se encargan de realizar seguimientos. (Contreras, 2022)

### **2.1.6. Centralización**

Cada posición en el organigrama, que tiene un conjunto de funciones y responsabilidades claramente definidas, sin embargo, para minimizar las fallas, reducir los riesgos y estandarizar los procesos, la toma de decisiones comúnmente se centraliza entre los niveles más altos de la organización. Cuando se ha reorganizado la estructura organizativa de la empresa, se necesita una supervisión constante. Sin embargo, a medida que una empresa se especializa y sus trabajadores se vuelven más hábiles, puede ser posible buscar mecanismos para descentralizar la toma de decisiones y agilizar los procesos de trabajo, ya que la burocratización dentro de la empresa es uno de los mayores problemas de la centralización. (Indeed, 2023)

### **2.1.7. Organizacional**

Este término hace referencia al planteamiento de un orden para lograr un propósito definido. Lo organizacional implica diversas circunstancias o ámbitos, como un negocio, instituciones públicas, la comunidad, etc. Involucra a todas las consideraciones que se deben tener en cuenta cuando se establece una estructura específica que garantice el logro de objetivos específicos. (Cedeño, 2021)

### **2.1.8. Profesionalismo**

Es el nivel formal de educación y capacitación de un empleado. Cuando los trabajadores deben someterse a una amplia formación para conservar sus puestos de trabajo en la empresa, se considera que la profesionalidad es alta. La duración de la educación de los empleados, que en una práctica médica puede ser de hasta veinte años y en una empresa de construcción puede ser menos de diez, es una métrica común para determinar el profesionalismo. (Valderrama, 2015)



### ***2.1.9. Cultura organizacional***

Sirve como base para un conjunto de normas, valores y creencias que comparten todos los empleados. Estos valores sirven como el pegamento que une a los miembros de la organización, ya sea que se preocupen por la conducta moral, el compromiso de los trabajadores, la productividad o el servicio al cliente. Es posible observar la cultura de la organización a través de sus historias, rituales y comportamientos cotidianos, aunque no estén escritos. (Valderrama, 2015)

### ***2.1.10. Valores organizacionales***

Se cree que la base más crítica para crear una cultura de armonía y, en consecuencia, alta productividad dentro de una organización son sus valores organizacionales. Algunos de los valores organizacionales más importantes incluyen la perseverancia, el aprendizaje, la disciplina y la autocrítica. Estos valores conforman la cultura organizacional, que se relaciona con las creencias o métodos de operación que permiten que una empresa se destaque de otra, incluso cuando ambas se dedican a la misma industria o actividad. Dado que los valores organizacionales de una empresa son tan fundamentales, es crucial que todos los que trabajan e interactúan con la organización tengan una comprensión completa de cuáles son estos valores y cómo se pueden desarrollar con éxito. Todos los miembros de la organización deben compartir y comprender los valores organizacionales para que realmente beneficien al negocio. En cualquier otro caso, solo serían palabras vacías que no tendrían un impacto real en el desempeño del negocio. (Rodríguez, 2019)

### ***2.1.11. Clima organizacional***

Es un fenómeno que actúa como intermediario entre los componentes del sistema organizacional y las tendencias motivacionales humanas. Estos se traducen como comportamientos que tienen efectos en la organización, como por ejemplo a través de la productividad, la satisfacción, la rotación externa, los accidentes, el ausentismo, etc. Se

compone de los elementos que los empleados creen que conforman su entorno de trabajo. En consecuencia, el ambiente es el resultado tanto de la estructura y los procedimientos establecidos por la organización, como de cómo los empleados perciben su ambiente de trabajo. Se compone de muchas partes diferentes, y la forma en que se presenta cada parte determina cómo se configura. Al influir en el nivel de compromiso y colaboración de los empleados, tiene consecuencias considerables en el comportamiento de los colaboradores. Un ambiente de trabajo favorable aumenta la probabilidad de que los empleados se identifiquen fuertemente con la industria y la organización. (González y González, 2010)

#### ***2.1.12. Comunicación organizacional***

La comunicación organizacional es la comunicación interna y externa que una empresa utiliza para construir relaciones sólidas y una imagen de marca sólida. Implica desarrollar procesos y estrategias para difundir mensajes, contenidos y valores organizacionales. Toda empresa necesita comunicación organizacional porque es necesaria para facilitar las interacciones con sus stakeholders. Se enfoca en dos tipos diferentes de clientes: clientes internos, o colaboradores, y clientes externos, como usuarios o su audiencia. (Molano, 2021)

#### ***2.1.13. Innovación***

La innovación se define como el proceso de introducir novedades o modificar elementos existentes para mejorarlos o crear otros completamente nuevos. Convertir una idea en un concepto factible es, sin duda, la etapa más prometedora del proceso de innovación. Se ha visto algunas ideas muy asombrosas para cambiar o revolucionar la forma de vida de la humanidad a lo largo de la historia. Como también se han visto ideas que fracasaron. (Santos, 2022)

#### ***2.1.14. Metas y estrategias***

Las metas son las aspiraciones que se pretenden cumplir en un futuro; pueden establecerse como resultado de la planificación; son más subjetivos y abstractos; y deben estar

coordinados con los objetivos en términos de tiempo y marco. Las estrategias, por otro lado, implican un curso de acción que se debe tomar para lograr las metas; debe tener en cuenta los valores fundamentales de la empresa. (SP Asesores, 2019)

#### **2.1.15. Gestión academia**

De acuerdo con Rico (2016) menciona que la gestión académica es factor importante para la calidad del rendimiento de un establecimiento, se orienta para la transformación de la enseñanza con respecto a la alineación de los estudiantes y profesores. No obstante, no consideran la gestión didáctica-metodológica en el manejo académico de los modelos académicos. Desde este punto de vista la gestión académica, está considerada como la instrucción en el que se desenvuelve teniendo un propósito para formar con respecto al momento existente por la cual se vive. Para conseguirlo se diseñan diversas resoluciones, órdenes y políticas que encuadran en modelos académicos las predisposiciones y corrientes a implementar en establecimientos educativos de diversos niveles de formación.

Viveros y Sánchez (2018) se entiende como las prácticas periódicas en donde una institución permite asegurar la relación de su promesa curricular con el Plan Pedagógico Institucional, la política pedagógica y los requerimientos de aprendizaje para los estudiantes. De esta manera circunscribe la elaboración de una propuesta curricular, su aplicación en el proceso de docencia-formación, su valoración y feedback, experiencias, la investigación y reflexión sobre la destreza formativa. Asimismo, se asume que para la interpretación de la gestión académica es significativo concernir con las diversas áreas gestión, dado que existe una interacción recíproca que las alimenta, intensifica y impresiona. En esta área se adoptan los criterios para la evaluación, establecido por procesos que influyen en la gestión académica en la institución. De esta forma procesos se consideran como:

- Proceso: diseño formativo. Componentes: programa de estudios, recursos para el aprendizaje, adquisición de conocimientos, planteamiento sistemático y análisis.

- Proceso: prácticas formativas. Componentes: iniciativas comprensibles para diversas áreas, materias y proyectos colaterales, habilidades para las ocupaciones de los estudiantes, utilización de recursos para la formación y empleo de tiempos en la educación.
- Proceso: administración de la enseñanza. Componentes: correspondencia formativa, planificación de las asignaturas, habilidades académicas, estilo académico y valoración de las asignaturas.
- Proceso: alcance de la educación. Componentes: supervisión de los efectos formativos y asistencia del estudiante, acciones de recuperación, soporte formativo para alumnos con problemas de instrucción, alcance a los universitarios y empleo académico de apreciaciones externas.

La gestión académica está orientada en optimizar la productividad basándose en la eficiencia y eficacia, asimismo se consideran como indicadores del mejoramiento perpetuo en el que debe exponer la calidad de la formación. De esta manera, se encamina en la obtención de resultados en la instrucción, por ello se representa a la institución pedagógica como el encargado de formar y establecer los procesos, materias, acciones y servicios precisos para conseguir apropiados grados de calidad de los aprendizajes. (Salinas, 2018)

#### **2.1.16. Función directiva**

Se entiende como el proceso, que está conformado por ocupaciones y acciones en el ámbito social y técnica, que acontece en las clasificaciones con el objetivo de lograr los objetivos establecidos por medio de recursos humanos y materiales. (Paz. 2019)

La función directiva es el proceso de influenciar a los individuos a contribuir a la consecución de los objetivos y finalidades de la organización. De esta forma accede a actuar

en base a un sistema o los diversos subsistemas para obtener los resultados de una organización. (Vázquez et al., 2016)

#### ***2.1.17. Desempeño***

Es una concepción empleada para la descripción del nivel de progreso de estructuras cognoscitivas y comportamentales del alumno dentro de un proceso educacional proporcionado y la manera que se plasma de acuerdo a su cotidianidad de esta manera manifiesta la capacidad del alumno con respecto al aprendizaje, mostrándose de diferentes maneras, entre ella se consideran como: la habilidad de resolución de dificultades, a nivel de maestría lograda en ensayos externos e internos, estableciendo las oportunidades sociales para los jóvenes que llevan a cabo el proceso formativo siendo un indicador obtenido, de acuerdo a los sistemas educativos. El desempeño generalmente normalmente es expresado en términos numéricos adquiridos por medio de evaluaciones a estudiantes y que garantizan la certificación. De esta forma determinar las habilidades de formación que tienen los alumnos, pueden proporcionar pautas para que adopten o ajusten sus técnicas pedagógicas y perfeccionen sus dispositivos de valoración permitiendo el acceso a un procedimiento eficiente. (Salinas, 2018)

#### ***2.1.18. Gestión del personal***

También se le conoce como la administración de personal, es una manera de administración encargada de las relaciones del personal con la asociación o empresa. De esa manera también se efectúan diversas actividades que corresponden a terceros como, por ejemplo, la incorporación de los trabajadores con un sistema de seguridad social. La gestión comprende diversas tareas del departamento de fuerza laboral y comprende a partir del proceso de contratación hasta su finalización del contrato. En consecuencia, es importante considerar todos los aspectos legales, los convenios que proporciona la organización y el contrato del trabajador. (Startupguide, 2019)

Permite suministrar información personal actualizada, para asegurar una mejor comunicación interna. Es importante que el trabajo administrativo se debe realizar de manera eficiente puesto que favorece a la contribución interna de una forma más expresiva. Generalmente la administración de personal se encarga de constituir y facilitar los procesos con respecto a los empleados. Cuando la gestión realiza su compromiso de forma eficiente y sin faltas, contribuye a la obtención de los objetivos, por ello es fundamental para el departamento de fuerza laboran para: formar, conservar y aumentar el grado de complacencia del personal de trabajo. Esto origina un gran provecho, Cuanto más contentos están los trabajadores, más eficaces y creativos son. Conjuntamente, se reduce la cantidad de bajas por padecimientos y se incrementa la honestidad en la empresa. (López, 2017)

Es un factor importante que permite el funcionamiento de cualquier empresa, fundamentalmente en grandes compañías con una gran cantidad de personal a su deber, de esta forma es esencial una gestión de personal más ligera y normalizada en el que permita resolver todos los aspectos concernientes a la gestión. Asimismo, se encarga de constituir y resolver los procesos concernientes a las interacciones establecidas entre empleados y la empresa, incrementando la eficiencia para el personal y el departamento de recursos humanos optimizando la productividad en su conjunto. (Merlo et al., 2019)

Se considera como la parte de la gestión de Recursos Humanos en el que se centraliza en reclutar, formar y seleccionar el personal de forma que permita desarrollar a la organización a un nivel elevado. Asimismo, se encarga de mantener al mejor talento dentro de la empresa. La asistencia al personal es un elemento importante para la gestión de personal, puesto que es la unidad más valiosa de la empresa u organización. Por ese motivo se tiene la importancia de mantenerlos satisfechos y posean el acceso a todos los materiales, herramientas, equipos y recursos que requieren para alcanzar su máximo trabajo. (Merlo et al., 2019, p.114)

### **2.1.19. Eficiencia**

Se entiende como los factores que dimensionar y calculan, en la emisión de un juicio del proceso que se concedió. De esta forma consiste en mejorar las habilidades para que logre el propósito o intención planteada de formas más ágil y con el minúsculo esfuerzo potencial. De esta manera la eficiencia suministra información sobre la relación coste-beneficio. (Zárraga et al., 2018)

### **2.1.20. Eficacia**

La eficacia consiste en adoptar exclusivamente las medidas que sean adecuadas para la obtención de ciertos objetivos. (Zárraga et al., 2018)

Se encarga de definir la obtención de objetivos y metas específicas en un periodo de tiempo concluyente. Por ello destaca el hecho de que el personal, organización, etc. Realice las cosas de forma concreta en el momento dado. La eficacia se considera importante para diversas áreas, sin embargo, en el ámbito empresarial de vez en cuando la eficacia no basta y es donde los pequeños detalles comienzan a desempeñar un papel importante (Rojas et al., 2018)

### **2.1.21. Gestión de la Infraestructura**

Yaruscuán (2015) considera como la gestión de los mecanismos operantes fundamentales, según las normas, métodos, dispositivos, filiaciones, fuerza laboral y contactos exteriores para la actividad general. Entre otras intenciones, la gestión de infraestructura pretende:

- Disminuir los esfuerzos excesivos
- Proporcionar el desempeño de las reglas
- Optimizar los canales de información por medio de un sistema
- Impulsar la adaptación para un ambiente inconstante
- Suministrar la interoperabilidad entre organizaciones
- Asegurarse de la eficacia

- Transformar las políticas y experiencias de la gestión

La gestión de infraestructura abarca un conjunto de disciplinas que, en esencia, favorece a las instalaciones que se encuentren en sintonía con el personal. El éxito es importante dado que en gran medida se considera el entorno (zona de encargo, plaza industrial o complejo de domicilios) en el cual las personas deben encontrarse seguras y comfortable. El factor fundamental de la gestión de infraestructura tiende a ser la salud y el aseguramiento. Principalmente, se debe tener cuidado de proteger a las personas de los riesgos que pueden proceder de la corriente insegura o del aire tóxico, temperaturas elevadas o bajas, equipos y maquinaria obsoleta y expuesta a sobrellevar desperfectos o funcionamiento en mal estado, sistemas de protección de igniciones impropiedades, señalización incorrecta de salidas y vías. (Tovar, 2016).

### ***2.1.22. Gestión de los servicios***

Hammond (2021) menciona que es un conjunto de procesos que acceden a proporcionar un alcance, normalizar e investigar el progreso de los servicios y atención que una empresa ofrece a sus consumidores. De esta manera, se puede comprobar el desempeño, hallar proporciones de inversión y contribuir en la satisfacción del cliente que se relacionan con la organización. Al tener una apropiada gestión, los procesos se encontraban de forma más fluida, teniendo menores faltas y se les suministrara una atención con mayor eficacia antes, durante y después de cumplir con una adquisición. De esta manera el alcance y atención a las identificaciones tienden a ser factores que diferencien el negocio de otros. De esta manera los siguientes beneficios de una gestión de servicios son:

- **Mejoramiento del servicio al usuario:** La apropiada gestión prevalece las proporciones de mejora que quedaban ocultas.
- **Desarrolla la fidelidad del consumidor:** Es la clase de ejercicio que hace que el consumidor normal sea el promotor d, ya que tiende a recomendar con sus relaciones.



- Impulsar la cultura de prosperidad en las áreas de una organización: Siendo un factor conveniente, dado que no existe un proceso que no necesite formas nuevas de ser eficiente para todos los implicados.
- Disminuye los costos orientados de acuerdo a la calidad: Mejorando los servicios, se excluyen los inconvenientes que instituyeron tensión en los procesos y, En consecuencia, los obligaron a dedicar más tiempo, personal o presupuesto a corregirlos.
- Optimización de la imagen de la empresa: En donde la empresa se identifica con el mejor servicio proporcionado.

Se considera como los procesos que mejoran el máximo de sus resultados; a partir del monitoreo para el descubrimiento anticipado de oportunidades y faltas, hasta la operación para optimizar la experiencia del consumidor y participantes. La gestión de servicios depende de la productividad del personal, proceso de seguridad y, por consiguiente, la relación con los clientes. De esta manera la importancia de la gestión para garantizar procesos eficientes, y mejores experiencias. (Quintero, 2015)

Se entiende como la gestión de la cadena de suministro de acuerdo a las comercializaciones y el consumidor. El propósito es mejorar las cadenas de suministros orientada en el servicio, siendo más complejo que en los productos. La mayoría de las cadenas de suministro requieren inventarios una mejor composición en la producción de otras empresas (Vera et al., 2015)

### ***2.1.23. Gestión del aprendizaje***

Se entiende como los procesos que acceden a la elaboración de decisiones y formas de examinar y alcanzar una compleja progresión de patrimonios para instruirse; Este es un nuevo modo de enfrentarse a el ambiente, en donde los estudiantes se encuentran aptos para alcanzar, impulsar, investigar y resolver los conocimientos específicos de aprendizaje permitiendo

formar instrucciones, soluciones de inconvenientes, representar escenas y programar propuestas que le acceden a seguir aprendiendo. (González et al., 2018)

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación.

El presente estudio será de tipo descriptivo, dado que según lo señalado por Cabezas et al. (2018), se realiza conforme con la realidad de un acontecimiento y su particularidad primordial es señalar una interpretación clara y exacta para que cuando se realice un análisis sea entendible.

Asimismo, tendrá un enfoque cuantitativo, que de acuerdo a Ñaupas et al. (2019) este enfoque emplea el acopio y estudio de datos a fin de responder interrogantes de investigación y probar hipótesis establecidas anteriormente, adicionalmente se somete a la medición de variables e instrumentos de estudio.

Además, el estudio será correlacional, ya que conforme con lo señalado por Hernández et al. (2014) pretende determinar la relación existente entre las variables en estudio.

Por otro lado, se utilizará un diseño no experimental que de acuerdo a lo indicado por Arias (2021) no existe condiciones experimentales para las variables estudiadas, el fenómeno es estudiado en su entorno natural sin variar las condiciones; en otras palabras, no se manipulan las variables de estudio.

Adicionalmente, será de corte transversal ya que se acopiarán la información en un momento dado, en una única vez. Siendo similar a una radiografía que servirá para posteriormente describirla, pueden presentar alcances exploratorios, descriptivos y correlaciones. (Arias, 2021)

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Población**

Cabe indicar previamente que la población es un universo que implica un conjunto de elementos del cual se pretende sustraer sus características generales y particulares. (Ñaupas et al., 2019)

Por ende, en el estudio presentado, la población estará conformada por personal directivo y administrativo de la UNMSM.

### **3.2.2. Muestra**

De acuerdo a lo indicado por Pino (2019) la muestra es una porción de la población del estudio, y es considerada representativa de la misma. Utilizaremos un tamaño de muestra por conveniencia,

De manera que, la muestra para el presente estudio estará compuesta por 100 personas.

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
Variable Independiente: Sistema organizacional	Estructura Organizacional	Formalización
		Especialización
		Jerarquía de Autoridad
		Centralización
		Profesionalismo
	Cultura Organizacional	Valores Organizacionales
		Clima Organizacional
		Comunicación Organizacional
		Innovación
		Metas y estrategias
Variable Dependiente: Gestión académica	Función directiva	Desempeño
		Acatamiento a las normas
	Gestión del personal	Eficiencia
		Eficacia
	Gestión de la infraestructura	Disposición de ambientes
		Disposición de equipos
	Gestión de los servicios	Disposición de biblioteca
		Disposición de servicios de salud
	Gestión del aprendizaje	Estrategias innovadoras
		Capacitaciones tecnológicas

### **3.4. Instrumentos**

Se aplicará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, cuyo propósito es conseguir, mediante su aplicación, el acopio de datos.

Para la validación del instrumento se realizará el cuestionario teniendo como propósito la medición de dimensiones consideradas en el estudio. Este cuestionario, está conformado por 42 interrogantes diseñadas de acuerdo a las variables establecidas para el estudio se llenará de manera escrita. Las interrogantes del cuestionario permitirán una amplia cobertura del tema de investigación, que deberán ser validadas.

### **3.5. Procedimientos.**

En base a los datos recopilados, se utilizará una hoja de cálculo de Microsoft Excel para agregar la cantidad de participantes que contribuyeron en la investigación, posteriormente el programa estadístico SSPS 25.0 permitirá desarrollar el análisis estadístico para comprobar la relación de los participantes de manera representativa. Asimismo, se realizará lo siguiente:

- Se describirá los datos de cada variable a estudiar calculando el promedio
- Se calculará el resultado promedio de las dimensiones según los indicadores expuestos en cada ítem.
- A fin de estudiar la correlación entre las variables, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman, para determinar si existe influencia significativa de las dimensiones con las variables.
- Por último, se interpretarán los resultados según el sigma obtenido.

### **3.6. Análisis de Datos.**

Se realizará el análisis de datos en base a tablas y gráficas obtenidas del procesamiento de datos, interpretando los resultados y comparando con otros estudios relacionados al tema de investigación.

### **3.7. Consideraciones Éticas.**

El estudio supondrá plantear las discusiones, conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados obtenidos. Por otra parte, se tendrá en cuenta el derecho de autenticidad, citando y referenciando aquellos materiales que sirvieron para la presente investigación, considerando las Normas APA, en su última edición.

#### IV. RESULTADOS

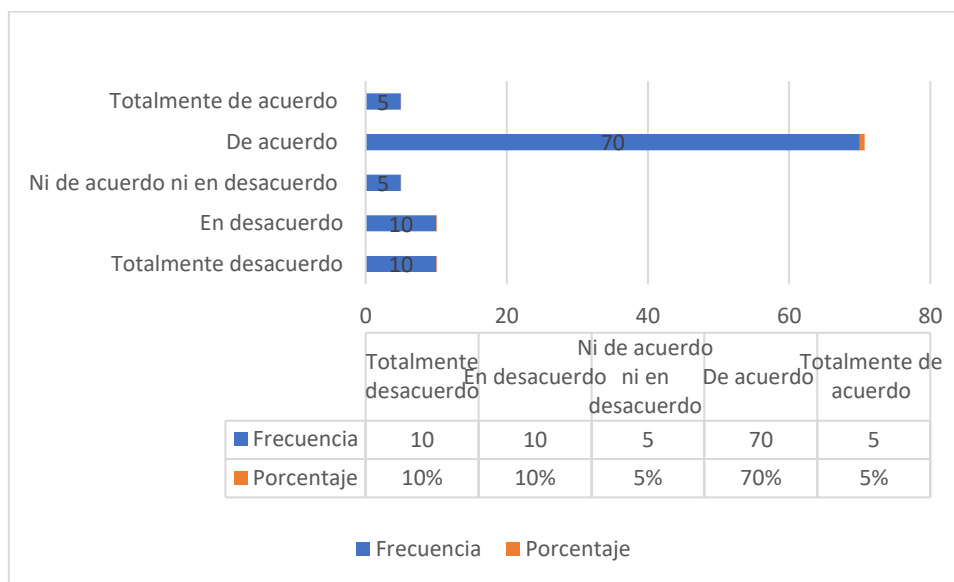
**Tabla 2**

*La organización establece procedimientos claros para realizar las tareas.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	10	10%
En desacuerdo	10	10%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	5%
De acuerdo	70	70%
Totalmente de acuerdo	5	5%
Total	100	100%

**Figura1**

*La organización establece procedimientos claros para realizar las tareas.*



Observamos que el 70% de los encuestados; muestran que la organización establece procedimientos claros para realizar las tareas, y el 10% está en desacuerdo.



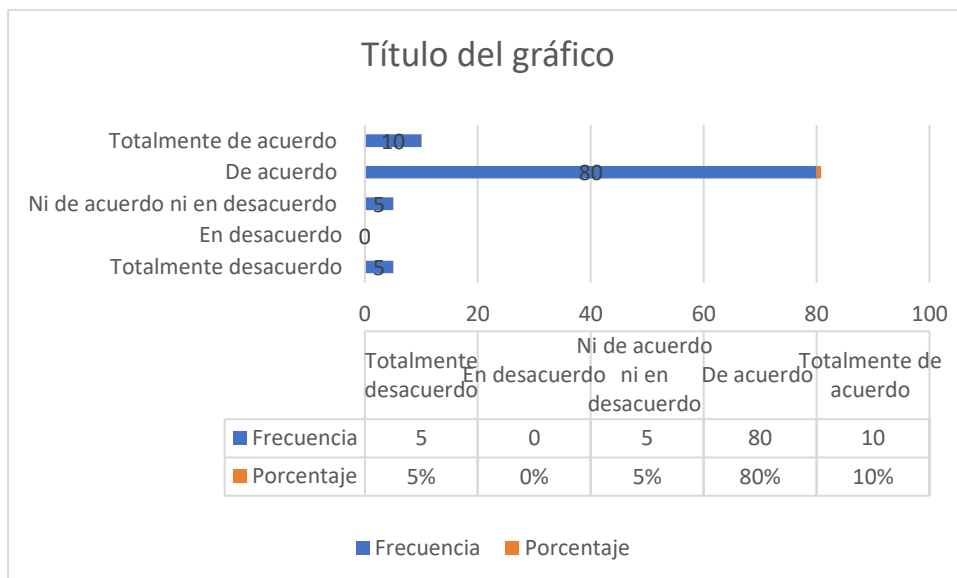
**Tabla 3**

*Las normas de la organización están escritas y son fácilmente accesibles.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	5	5%
En desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	5%
De acuerdo	80	80%
Totalmente de acuerdo	10	10%
Total	100	100%

**Figura2**

*Las normas de la organización están escritas y son fácilmente accesibles.*



Observamos que el 80% de los encuestados; muestran que Las normas de la organización están escritas y son fácilmente accesibles, y el 5% está en desacuerdo.

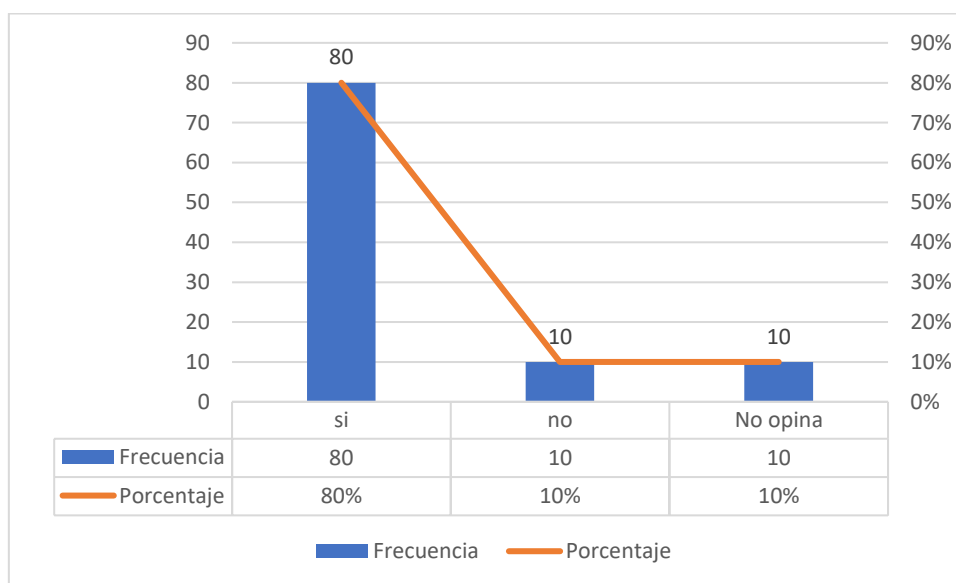
**Tabla 4**

*En mi trabajo, sigo los procedimientos establecidos en la organización.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	80	80%
no	10	10%
No opina	10	10%
Total	100	100%

**Figura 3**

*En mi trabajo, sigo los procedimientos establecidos en la organización.*



Observamos que el 80% de los encuestados; dicen que en su trabajo, sigo los procedimientos establecidos en la organización, y el 10% dice que no.

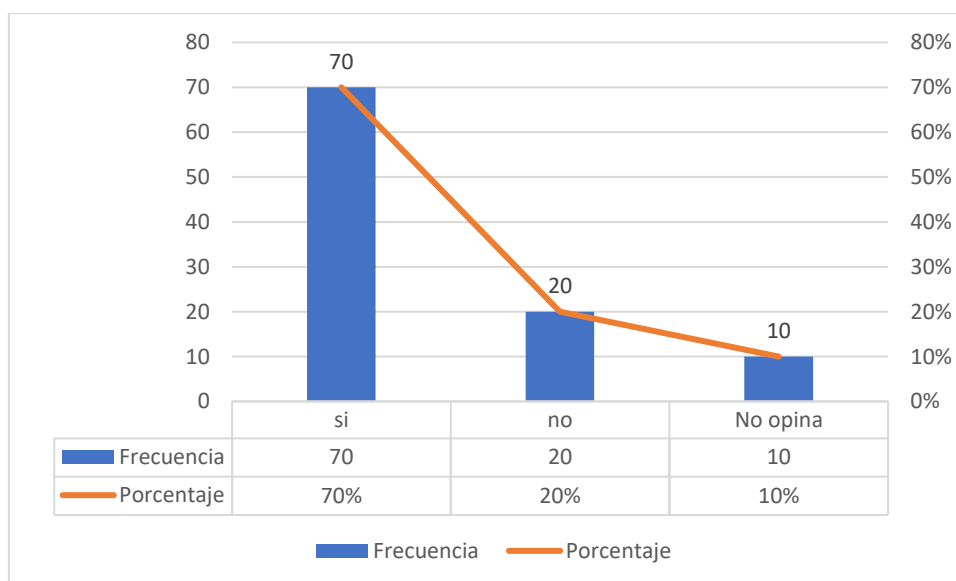
**Tabla 5**

*Considero que mi trabajo se enfoca en una tarea específica y limitada*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	70	70%
no	20	20%
No opina	10	10%
Total	100	100%

**Figura4**

*Considero que mi trabajo se enfoca en una tarea específica y limitada*



Observamos que el 70% de los encuestados; dicen que considera que su trabajo se enfoca en una tarea específica y limitada, y el 20% dice que no.

**Tabla 6**

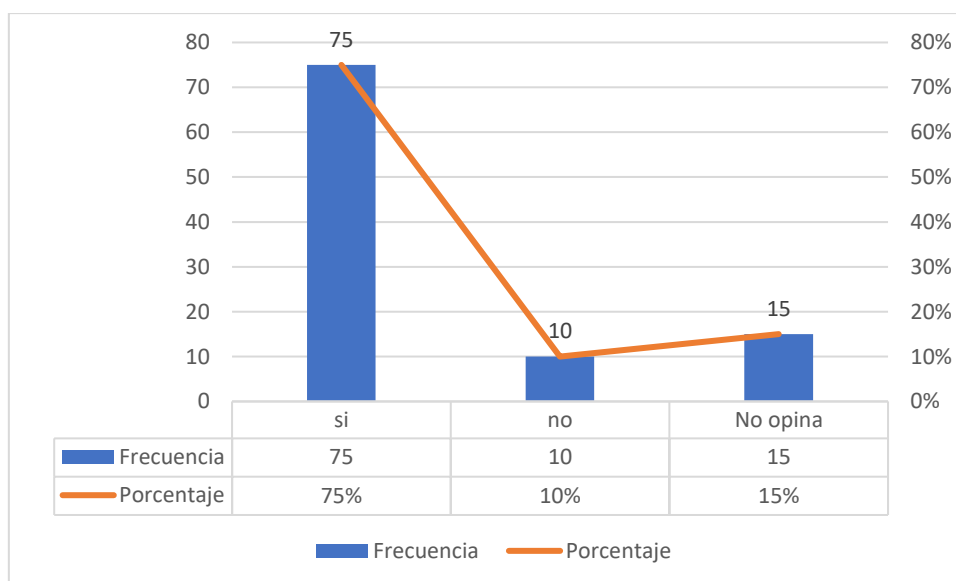
*Considero que mi trabajo requiere de habilidades y conocimientos específicos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	75	75%
no	10	10%
No opina	15	15%
Total	100	100%

**Figura**

5

*Considero que mi trabajo requiere de habilidades y conocimientos específicos*



Observamos que el 75% de los encuestados; Consideran que su trabajo requiere de habilidades y conocimientos específicos, y el 10% dice que no.

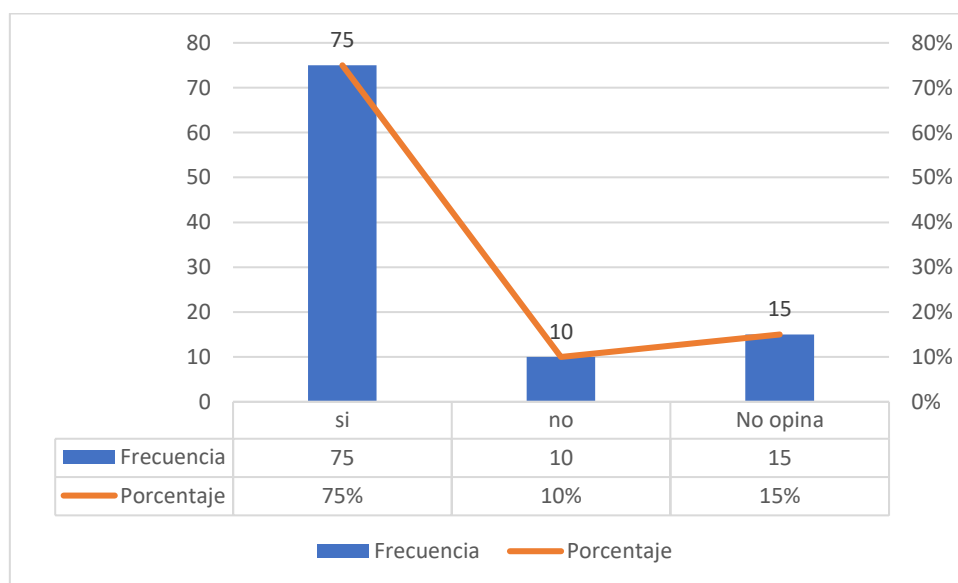
**Tabla 7**

*En mi área de trabajo, hay personas con habilidades y conocimientos diferentes a los míos.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	75	75%
no	10	10%
No opina	15	15%
Total	100	100%

**Figura6**

*En mi área de trabajo, hay personas con habilidades y conocimientos diferentes a los míos.*



Observamos que el 75% de los encuestados; Consideran que en su área de trabajo, hay personas con habilidades y conocimientos diferentes a los míos., y el 10% dice que no.

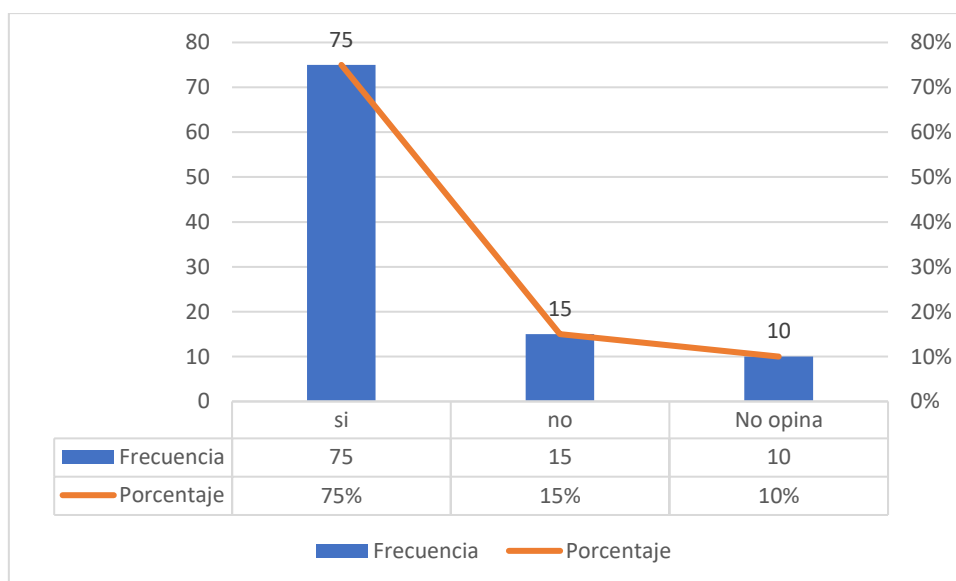
**Tabla 8**

*En mi trabajo, entiendo claramente mi nivel de autoridad y responsabilidad.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	75	75%
no	15	15%
No opina	10	10%
Total	100	100%

**Figura7**

*En mi trabajo, entiendo claramente mi nivel de autoridad y responsabilidad.*



Observamos que el 75% de los encuestados; considera que su trabajo, entienden claramente su nivel de autoridad y responsabilidad, y el 15% dice que no.

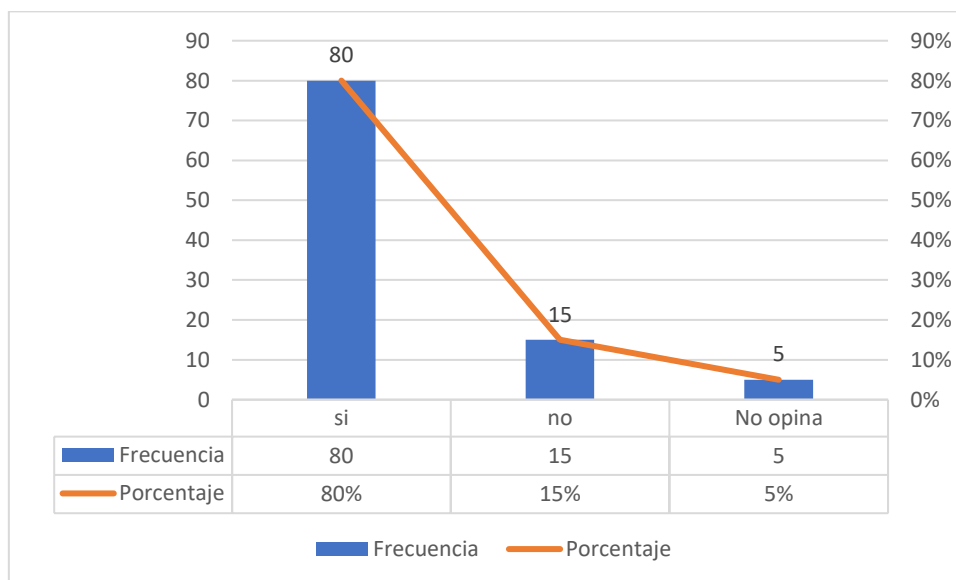
**Tabla 9**

*Siento que la toma de decisiones en mi trabajo se encuentra centralizada en un solo líder o figura de autoridad*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	80	80%
no	15	15%
No opina	5	5%
Total	100	100%

**Figura8**

*Siento que la toma de decisiones en mi trabajo se encuentra centralizada en un solo líder o figura de autoridad*



Observamos que el 80% de los encuestados; considera que se sienten que la toma de decisiones en mi trabajo se encuentra centralizada en un solo líder o figura de autoridad y el 15% dice que no.

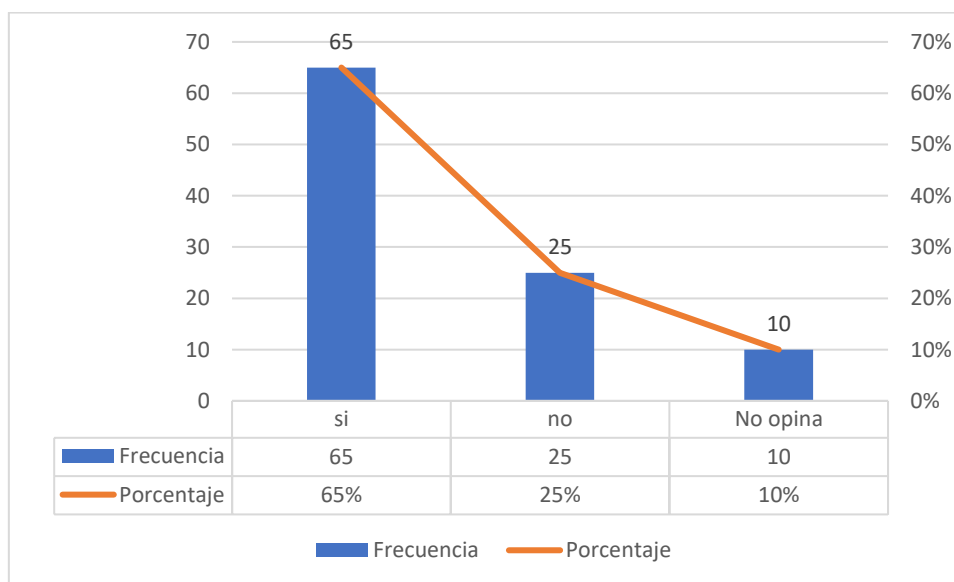
**Tabla 10**

*Considero que existe una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes departamentos y áreas de mi organización*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	65	65%
no	25	25%
No opina	10	10%
Total	100	100%

**Figura9**

*Considero que existe una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes departamentos y áreas de mi organización*



Observamos que el 80% de los encuestados; considera que se sienten que la toma de decisiones en mi trabajo se encuentra centralizada en un solo líder o figura de autoridad y el 15% dice que no.



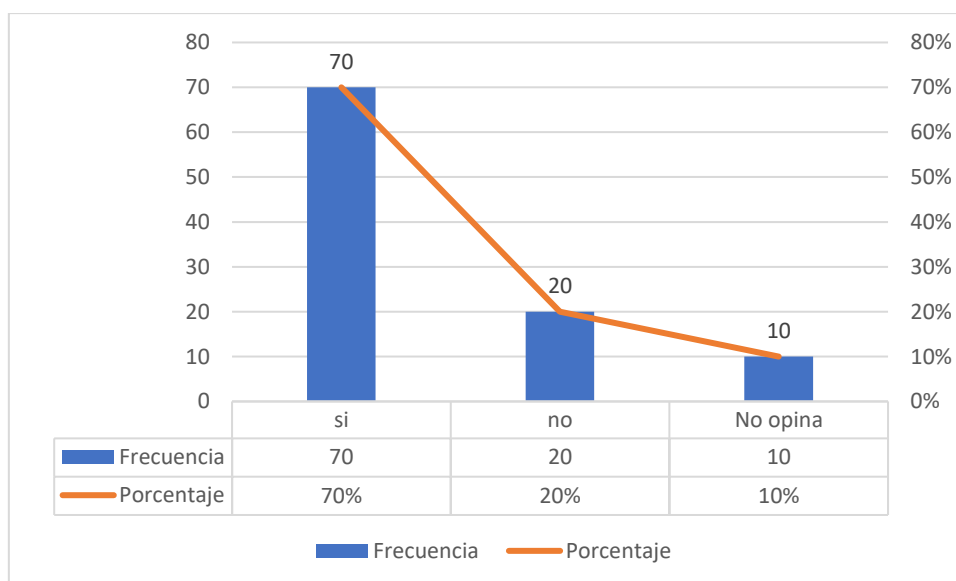
**Tabla 11**

*Considero que mi organización valora la excelencia y el compromiso con la calidad*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	70	70%
no	20	20%
No opina	10	10%
Total	100	100%

**Figura 10**

*Considero que mi organización valora la excelencia y el compromiso con la calidad*



Observamos que el 70% de los encuestados; considera que su *organización valora la excelencia y el compromiso con la calidad* y el 20% dice que no.

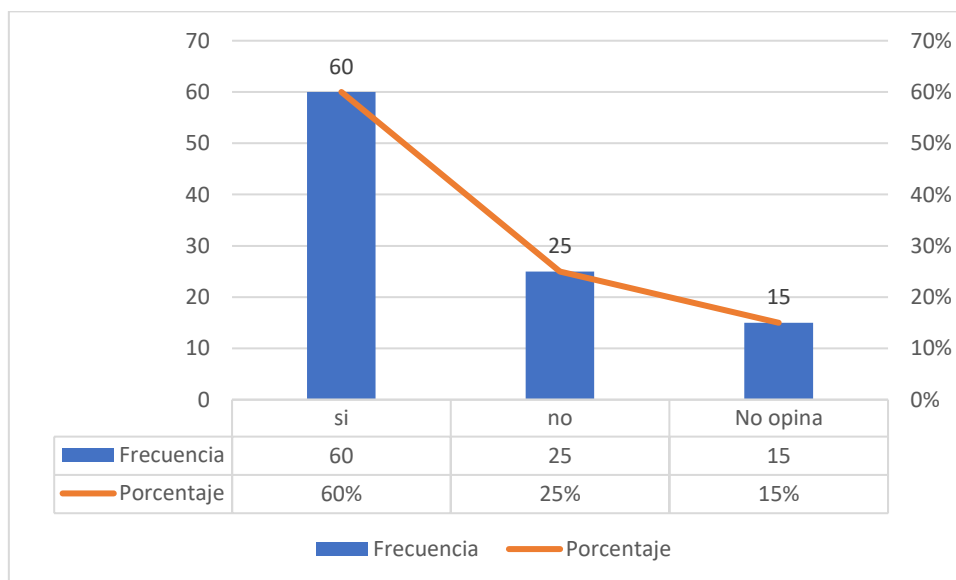
**Tabla 12**

*Considero que mi organización ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo para mejorar mis habilidades y conocimientos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	60	60%
no	25	25%
No opina	15	15%
Total	100	100%

**Figura 11**

*Considero que mi organización ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo para mejorar mis habilidades y conocimientos*



Observamos que el 60% de los encuestados; considera que su considera que mi organización ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo para mejorar mis habilidades y conocimientos y el 25% dice que no.

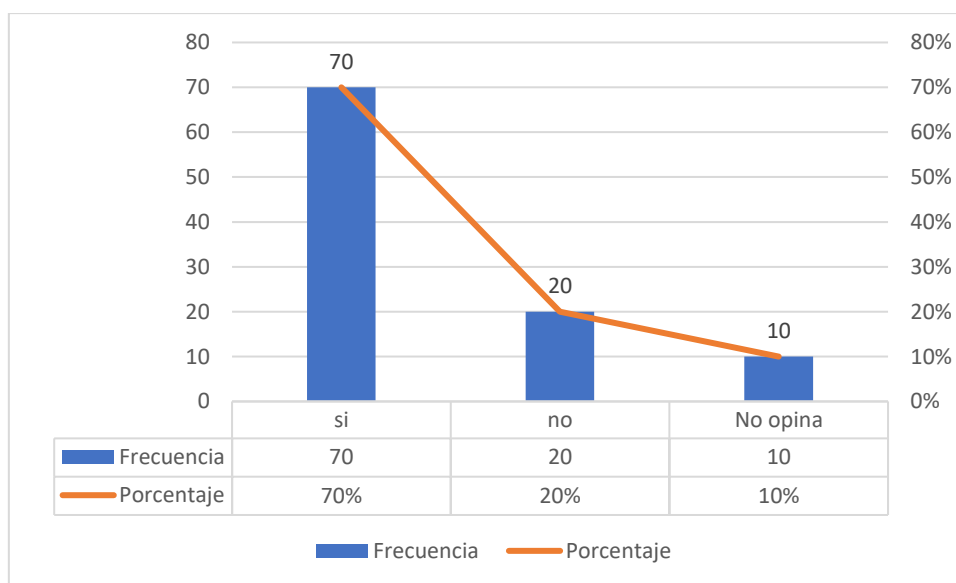
**Tabla 13**

*En mi trabajo, se promueve el respeto y la ética en el trabajo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	70	70%
no	20	20%
No opina	10	10%
Total	100	100%

**Figura 12**

*En mi trabajo, se promueve el respeto y la ética en el trabajo.*



Observamos que el 70% de los encuestados; considera que, en su trabajo, se promueve el respeto y la ética en el trabajo y el 25% dice que no.

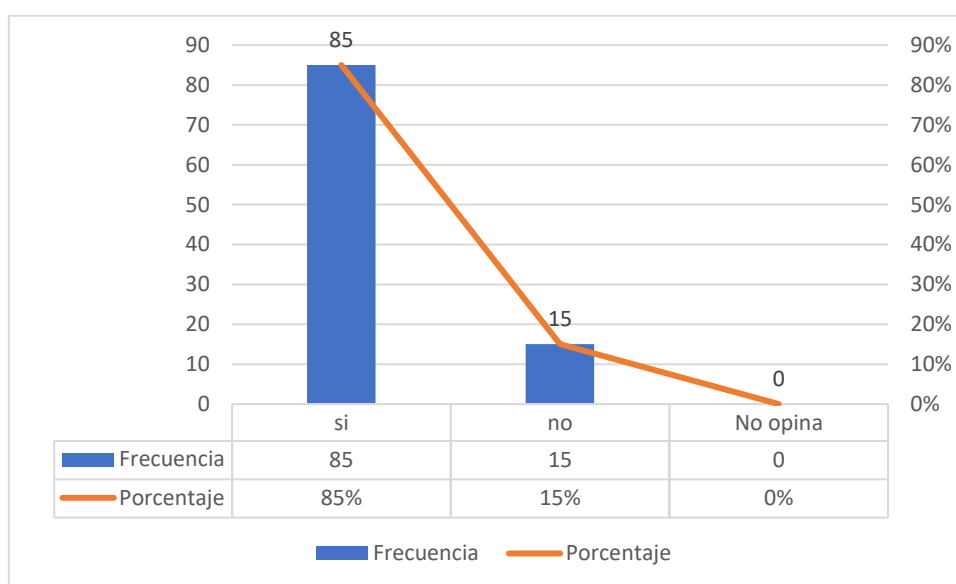
**Tabla 14**

*Los empleados de la organización comparten los mismos valores y principios.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	85	85%
no	15	15%
No opina	0	0%
Total	100	100%

**Figura 13**

*Los empleados de la organización comparten los mismos valores y principios.*



Observamos que el 85% de los encuestados; considera que, los empleados de la organización comparten los mismos valores y principios y el 15% dice que no.

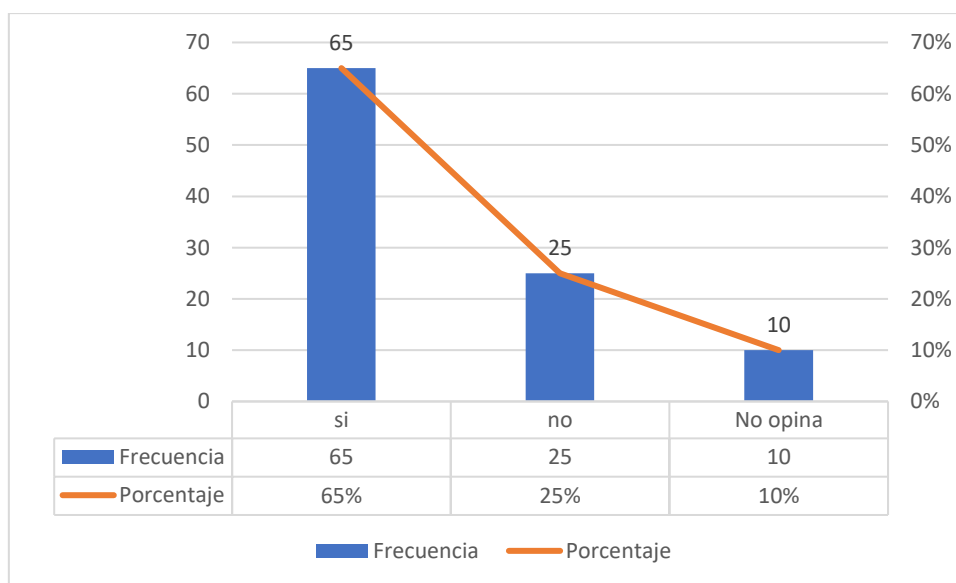
**Tabla 15**

*La organización cuenta con un ambiente de trabajo colaborativo y amigable*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	65	65%
no	25	25%
No opina	10	10%
Total	100	100%

**Figura 14**

*La organización cuenta con un ambiente de trabajo colaborativo y amigable*



Observamos que el 65% de los encuestados; considera que, la organización cuenta con un ambiente de trabajo colaborativo y amigable y el 25% dice que no.

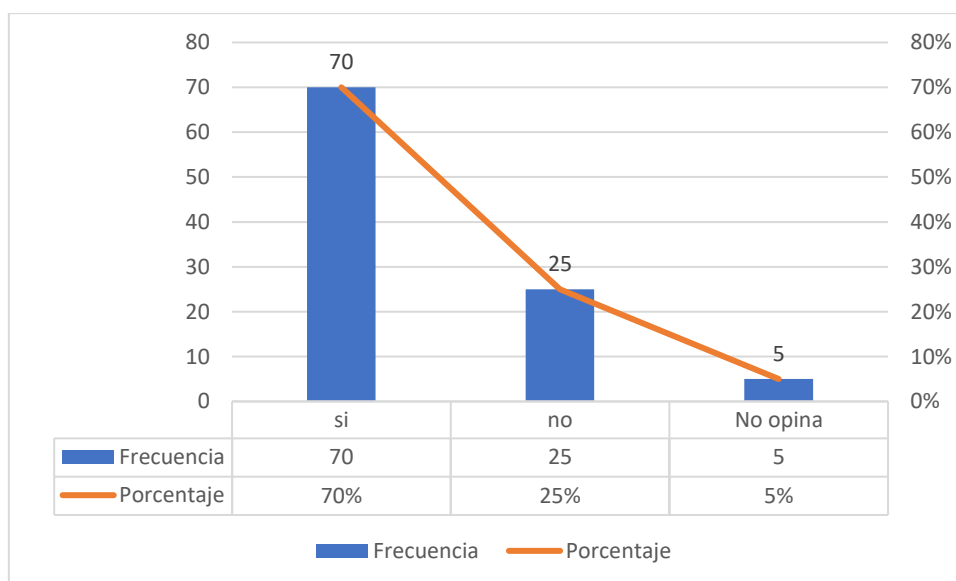
**Tabla 16**

*La organización fomenta la comunicación y la retroalimentación entre los empleados.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	70	70%
no	25	25%
No opina	5	5%
Total	100	100%

**Figura 15**

*La organización fomenta la comunicación y la retroalimentación entre los empleados.*



Observamos que el 70% de los encuestados; considera que, la organización fomenta la comunicación y la retroalimentación entre los empleados y el 20% dice que no.

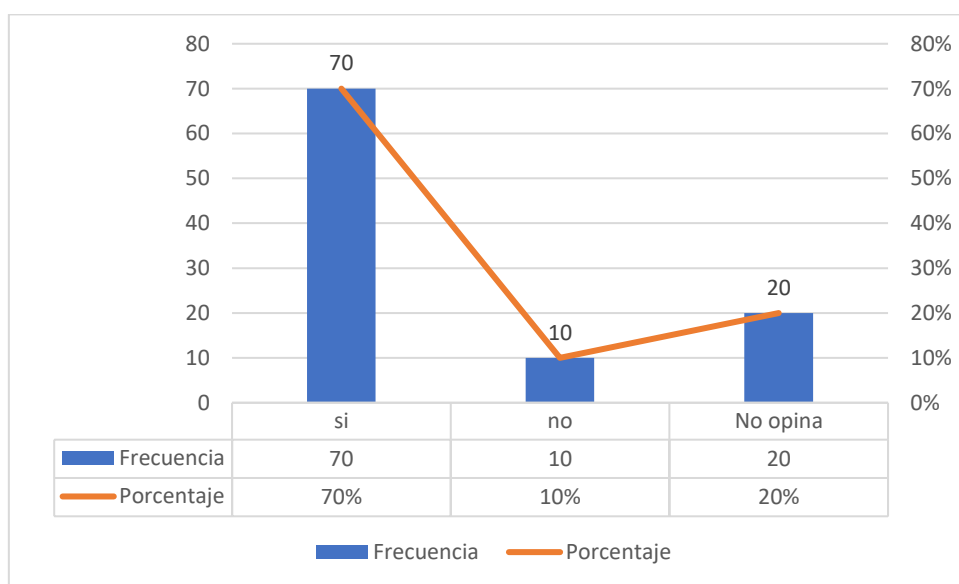
**Tabla 17**

*En mi área de trabajo se promueve una comunicación abierta y transparente entre los colaboradores.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	70	70%
no	10	10%
No opina	20	20%
Total	100	100%

**Figura 16**

*En mi área de trabajo se promueve una comunicación abierta y transparente entre los colaboradores.*



Observamos que el 70% de los encuestados; considera que, en su área de trabajo se promueve una comunicación abierta y transparente entre los colaboradores. y el 20% dice que no.

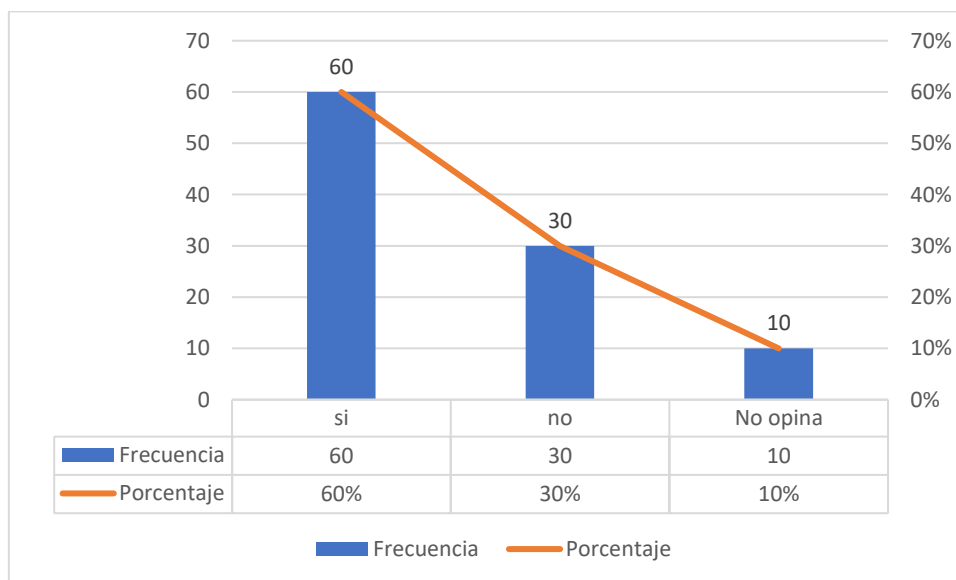
**Tabla 18**

*En mi área de trabajo se utiliza una variedad de medios y canales de comunicación para mantenernos informados.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	60	60%
no	30	30%
No opina	10	10%
Total	100	100%

**Figura 17**

*En mi área de trabajo se utiliza una variedad de medios y canales de comunicación para mantenernos informados.*



Observamos que el 60% de los encuestados; considera que, en mi área de trabajo se utiliza una variedad de medios y canales de comunicación para mantenernos informados y el 30% dice que no.



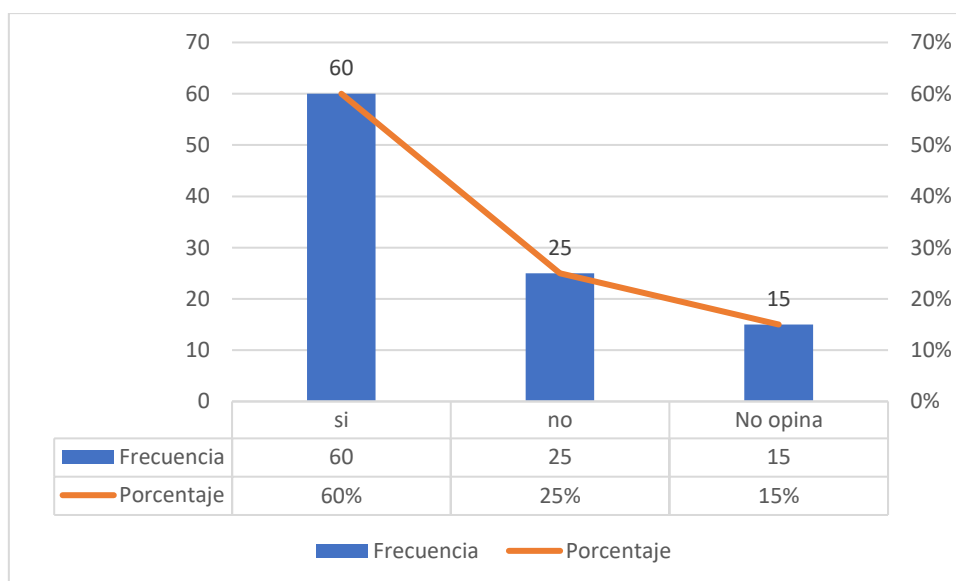
**Tabla 19**

*En mi área de trabajo se busca constantemente mejorar y optimizar los procesos y servicios*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	60	60%
no	25	25%
No opina	15	15%
Total	100	100%

**Figura 18**

*En mi área de trabajo se busca constantemente mejorar y optimizar los procesos y servicios*



Observamos que el 60% de los encuestados; considera que, en su área de trabajo se busca constantemente mejorar y optimizar los procesos y servicios y el 25% dice que no.

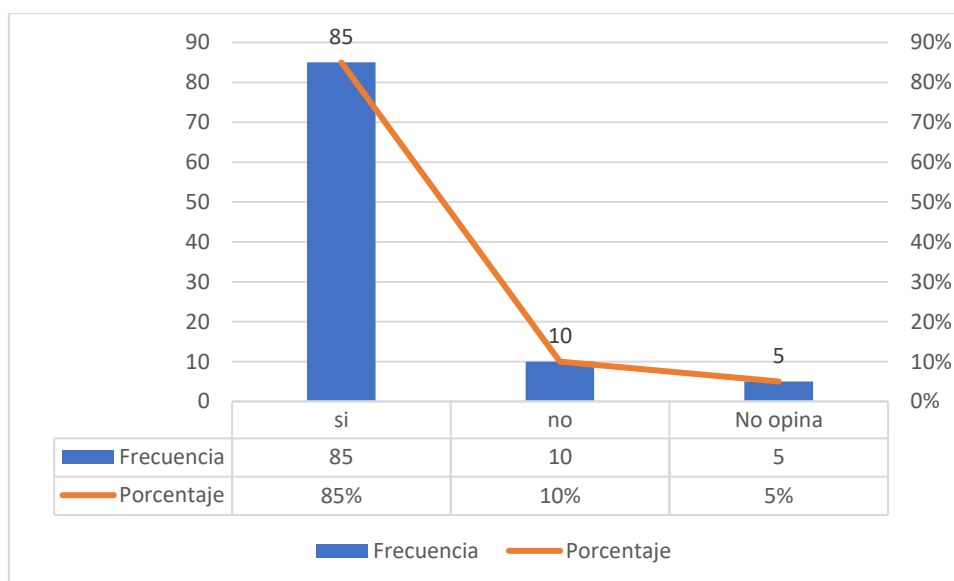
**Tabla 20**

*En mi área de trabajo se promueve una cultura de innovación y adaptación al cambio.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	85	85%
no	10	10%
No opina	5	5%
Total	100	100%

**Figura 19**

*En mi área de trabajo se promueve una cultura de innovación y adaptación al cambio.*



Observamos que el 85% de los encuestados; considera que, en su área de trabajo se promueve una cultura de innovación y adaptación al cambio. y el 10% dice que no.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según el objetivo general, determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión académica en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023. Los resultados mostrados que el grado de significancia es 0.001 deduciendo que el grado de relación del sistema organizacional en la gestión académica en el personal administrativo es importante, datos que al ser comparados con los encontrado por Gavilán (2018) determino el grado de relación que existe entre la planeación estratégica y la Gestión Administrativa según los trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. quién concluyó que la Gestión Administrativa se debe centrar la máxima eficiencia de las personas mediante tecnificación de la administración aplicando las teorías y el desarrollo de estructuras organizacionales adecuadas a la necesidad de la Universidad, aplicando conceptos como: calidad total, reingeniería, benchmarking, empowrment. Con estos resultados se afirma que el sistema organizacional se relacionará significativamente con la gestión académica en el personal administrativo. Además, Trigueros (2020) en su tesis titulada “Procesos administrativos y la estructura organizacional de la empresa CORMA. ABAD ARANA S.A.C. - 2017”. Concluyendo que, si existe correlación entre las variables analizadas, y recomienda aplicar constantemente los procesos administrativos dentro de la estructura para ayudar a mejorar el direccionamiento de los objetivos planteados por la universidad nacional mayor San Marcos 2023, se urge una retroalimentación de procesos en cada área. De acuerdo esta información y contrastando con mi experiencia laboral en un periodo de años confirmo que el sistema organizacional se relacionará significativamente con la gestión académica en el personal administrativo de Universidad Nacional Mayor San Marcos 2023, pues existen procesos que no están definidos y al ser improvisados generan un desorden histórico, ¿Cómo se hizo? ¿Cómo es? ¿Cómo se hace? son preguntas que a diario se susurran en las áreas, y son

tareas que se logran resolver en el momento, pero al no tener un diseño de proceso y tratar el problema de fondo vuelven a generar conflictos laborales e interpersonales, retraso y lentitud en la gestión académica en el personal administrativo, pues se debe revisar hasta cinco veces para confirmar si se realizó bien en el tiempo.

Según el objetivo específico N°1, Determinar si sistema organizacional se relacionará con la función directiva en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023. Los resultados mostrados en la tabla 35 muestran el grado de significancia en 0.688 esto significa que si existe incidencia con la función directiva en el personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos 2023. Datos que al ser comparados con los encontrado por Revilla (2019) en su tesis quien determino que la ausencia de esta estructura organizacional en la compañía UNIPRO C.A. ha comprometido su crecimiento eficiente, la falta de definición de un organigrama que establezca los niveles de autoridad, los departamentos, los ejecutivos a cargo de los departamentos, las funciones y responsabilidades de cada departamento, las funciones y responsabilidades de los colaboradores de cada departamento, las vías de comunicación y la planificación del trabajo basado en objetivos claros ha generado un crecimiento desordenado, una gestión administrativa en desaprovecho de los recursos humano, materiales y financieros. Con estos resultados afirmo como la ausencia de la planeación afecta los objetivos a largo plazo y generan un estancamiento profesional por la ausencia de un plan estratégico que involucre a los profesionales en una línea de carrera que los comprometa a contribuir con conocimiento y proponer soluciones y mejoras a los procesos a través de mesas de trabajo multidisciplinarias, para desarrollar procesos de gestión eficientes y elevar la calidad de trabajo. Adicionalmente incide en el compromiso de cada personal administrativo de universidad nacional mayor San Marcos, al desconocer la misión y visión que a la fecha no están desarrollados. Esto genera un vacío en la dirección administrativa de la universidad nacional mayor San Marcos, en la motivación del personal, expresando los

operarios esa dejadez en su productividad pues sólo esperan cumplir con su jornada laboral, con su tarea, pero no encuentra relación de la importancia en la eficiencia de su trabajo con los objetivos de la universidad.

**Según el objetivo específico N°2,** Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión del personal en el personal Administrativo de Universidad Nacional Mayor San Marcos 2023. Los resultados mostrados en la tabla 37 muestra que el grado de significancia es de 0.109 esto significa que si existe incidencia de la gestión del personal en el personal Administrativo de Universidad Nacional Mayor San Marcos 2023. Datos que al ser comparados con los encontrado por Trigueros (2020) en su tesis titulada Procesos administrativos y la estructura organizacional de la empresa corma. Abad 119 ARANA S.A.C. – 2017 Sugiere a las empresas llevar un estricto procedimiento de dirección dentro de su organización, ya que este es el medio por el cual camina los trabajadores y se debe establecer los medios de comunicación lo cual permitirá que se cumplan y respeten las funciones de cada área. Con estos resultados se afirma que el sistema organizacional incide significativamente y de manera favorable en la dirección de una empresa. Datos que al ser contrastados en los días de trabajo en la fábrica se observan por ejemplo como problemas menores de coordinación y que no son tomados en cuenta para corregir definitivamente afectan los tiempos promedios en las tareas, generando problemas en los procesos en cadena con otras áreas vinculadas. La dirección en la empresa Manuel Cendra S.AC. Está relacionada a sus líderes pues son ellos los escogidos por sus competencias para motivar al personal a conseguir las metas generales de cada área. Es también quien determina la intensidad de la jornada, en muchas ocasiones he podido observar cómo se predica con el ejemplo, en esta empresa puedes ver al gerente general con jean y polo armando o cerrando cajas en el área de despacho esto genera que los trabajadores a su alrededor aceleren el ritmo para sacar los pedidos aumentando la intensidad y esfuerzo en el trabajo.

Según el objetivo específico N°3: Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión del aprendizaje en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023, los resultados mostrados en la tabla 38 muestra el grado de significancia es 0.066, deduciendo que si se relaciona el sistema organizacional con la gestión del aprendizaje en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023, datos que al ser comparados con los encontrado por Trigueros (2020) en su tesis titulada Procesos administrativos y la estructura organizacional de la empresa corma. Abad arana s.a.c. - 2017 sugiere que las empresas tengan un buen procedimiento de control dentro de estas, ya que de esta manera se ve el cumplimiento de cada área y estos a su vez deben ser retroactivos para que los trabajadores se sientan comprometidos con cumplir en el periodo establecido cada función encargada para el logro de los objetivos. Con estos resultados se afirma que la estructura organizacional incide significativamente y de manera favorable en el control de una empresa. El control es importante en los procesos administrativos de la empresa y en la producción para evaluar qué tan eficientes y eficaces podemos llegar a ser como empresa. Actualmente en Manuel Cendra S.A.C. Tenemos controles en el área de producción, ventas y cobranzas, pero debemos por ejemplo implementar un área de control de calidad, adicionalmente un área de control de pérdidas y finalmente un control financiero pues la empresa no solo se dedica a la fabricación de productos sino también a la inversión y compra de bonos. El control suma a mejorar procesos, sincerar costos, mejorar el servicio al cliente, minimizar las perdidas, y generar oportunidades de mejora.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En relación al primer objetivo de la investigación se logró determinar la relación del sistema organizacional y la gestión académica en el personal administrativo de universidad nacional mayor de San Marcos. La carencia de un plan estratégico desde mi observación genera un alto riesgo en la continuidad en la línea del tiempo y con ello también coloca en riesgo a los colaboradores que la integran. La ausencia de una línea de carrera genera un vacío en las aspiraciones del colaborador, también genera incertidumbre que se refleja en su baja productividad y compromiso con la universidad. Las tareas, funciones y la división del trabajo deben ser planificadas y se deben actualizar periódicamente desde los procesos simples hasta lo más complejos de la organización.
- 6.2. En relación al segundo objetivo de la investigación se logró determinar la sistema organizacional se relacionará con la gestión del personal en el personal administrativa, tomando los resultados de los indicadores se determina que actualmente un 60% de los colaboradores opinan que la gestión académica en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos es adecuada, sin embargo concluyo que el sistema organizacional empleada de forma empírica a través de los años ha formado una conciencia de experiencia en base a no cometer el mismo error y producto de este tipo de gestión administrativa irregular y condicionada a los factores como la demanda o la cantidad de personal que se necesita para atender y procesar las operaciones no corresponde a una solución técnica. Por lo tanto, considero que tenemos oportunidad de mejorar las áreas de trabajo y establecer un plan de acción que permita atender y solucionar los problemas de manera profesional
- 6.3. En relación al cuarto objetivo de la investigación se logró determinar la incidencia el sistema organizacional se relacionará con la gestión del aprendizaje en el personal

administrativo de universidad nacional mayor san marcos. Actualmente en la empresa Manuel Cendra S.A.C., sólo un 4% de los trabajadores está de acuerdo que el control es muy adecuado; La estructura organizacional actual creada a base de los años de experiencia laboral tiene un límite de control. Actualmente el número de operaciones por departamentos está aumentando por la demanda y se comienza a evidenciar los problemas de control administrativo. Desestimar el diseño de una estructura organizacional tomando en cuenta la importancia del control concurrente, preventivo y de retroalimentación afectará sin duda la eficiencia, eficacia y rendimiento de los colaboradores.



## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se sugiere a la gerencia general de la universidad nacional mayor San Marcos diseñar un sistema organizacional híbrida que recoja las fortalezas de todos los diseños estructurales en un aspecto práctico, muchas estructuras en el mundo real no existen en las formas puras, por lo tanto, la estructura híbrida suele utilizarse en entornos de cambios rápidos porque ofrecen a la organización una mayor flexibilidad y teniendo en cuenta nuestro actual entorno inestable político, económico peruano. Recomendando, optar por una estructura híbrida que incidirá significativamente en la planeación de la gestión académica en el personal administrativo considerando crear una misión, visión y un plan estratégico.
- 7.2. Se sugiere a la gerencia general de la universidad nacional mayor San Marcos incluir dentro del diseño del sistema organizacional las fortalezas de una estructura horizontal que fomenta la flexibilidad y respuesta rápida a los cambios en las necesidades del cliente, adicionalmente fomenta el trabajo en equipo y la colaboración esto va incidir significativamente en la gestión académica en el personal administrativo y va dirigir la atención de todos hacia la producción y a la entrega de valor al cliente.
- 7.3. Se sugiere a la gerencia general de la universidad nacional mayor San Marcos incluir en su diseño de estructura organizacional las fortalezas de la estructura burocrática donde la realización de actividades estandarizadas es muy eficiente, existen reglas y regulaciones muy formalizadas, extensiones de control angostas y la toma de decisiones que sigue la cadena de mando, todo esto incidirá significativamente en el control de la gestión académica en el personal administrativo en la universidad nacional mayor san marcos 2023

## VIII. REFERENCIAS

- Anchelia, V., Escalante, J. Inga, M. y Olivares, P. (2020). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*. 9 (1). <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P. y Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, 9(41). <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899>
- Arias, A. (2019). *Diseño de una estrategia para el fortalecimiento de la gestión académica de los programas de lengua inglesa en las universidades públicas en Bogotá: un ejercicio prospectivo al año 2028*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio UNAL. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/69715>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de investigación* (1ª ed.). Enfoques Consulting EIRL
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F. y Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*, 6(2). <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1ª ed.). <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cáceres, M. (2019). La gestión académica en el nivel superior frente a los desafíos de la formación investigativa de los estudiantes. *Revista Multidisciplinaria de Avances de Investigación*, 5(1). <http://www.remai.ipn.mx/index.php/REMAI/article/view/52>

- Cedeño, F. (2021). *Control interno y su incidencia en la gestión organizacional de la Empresa Agroveterinaria El Gato, del Canton el Empalme, en el periodo 2019-2020*. [Tesis de grado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. *Repositorio Digital UTEQ*. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6427/1/T-UTEQ-186.pdf>
- Cevallos, G., Ramos, Y. y Cedeño, E. (2021). Metodología para la planificación estratégica prospectiva de la gestión académica en los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos de la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000200217&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000200217&script=sci_arttext&tlng=en)
- Contreras, I. (26 de agosto de 2022). Jerarquía de una empresa: qué es, tipos, niveles e integrantes de una jerarquía organizacional. *Cinconoticias*. <https://www.cinconoticias.com/jerarquia-de-una-empresa/>
- Esperilla, R. (2019). “*Sistema multiplataforma para la optimización del proceso de gestión académica de la IEP Jireh-Manchay (Pachacamac)*”, 2019. [Tesis de grado, Universidad Las Américas]. Repositorio ULASAMERICAS. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/686>
- Gavilán, I. (2018). *Planeación Estratégica y Gestión Administrativa según los Trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica-2018*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31935>
- González, H. y González, L. (2010). *Clima Organizacional*. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107480/Documento\\_completo.5334.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/107480/Documento_completo.5334.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- González, C., García, M. Y Menéndez, V. (2018). Análisis de la evaluación de competencias y su aplicación en un Sistema de Gestión del Aprendizaje. Un caso de estudio. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, (58). <https://revistas.um.es/red/article/view/351091>
- Hammond, M. (2021). *¿Qué es la gestión de servicio y cuáles son sus componentes?* <https://blog.hubspot.es/service/gestion-de-servicios>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Ed.). Mc Graw Hill educación.
- Indeed (17 de enero de 2023). *Qué es el diseño organizacional y cómo hacerlo.* <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/que-es-diseno-organizacional-como-hacerlo>
- León, A. (2019). *La gestión académico–administrativa y la satisfacción laboral de los docentes de la universidad privada “Arzobispo Loayza”*. [Tesis de grado, Universidad Arzobispo Loayza]. Repositorio UAL. [http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/3865/TESIS\\_MAEST\\_GEST.E DUCATIVA\\_Adolfo%20Jes%c3%bas%20Le%c3%b3n%20Horna.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/3865/TESIS_MAEST_GEST.E DUCATIVA_Adolfo%20Jes%c3%bas%20Le%c3%b3n%20Horna.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- López, J. (2017). La política pública de educación en Colombia: gestión del personal docente y reformas educativas globales en el caso colombiano. *Academia y Derecho*, (13). <http://biblos.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/derecho/article/view/131>
- Mendoza, A. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la universidad autónoma Gabriel René Moreno. *Revista Investigación y Negocios*, 12(19). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372019000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372019000100008&script=sci_arttext)
- Merlo, D., Calles, F. y Barberán, L. (2019). Gestión del personal directivo en la aplicación de estrategias gerenciales para el fortalecimiento del trabajo en equipo. *REFCalE: Revista*

*Electrónica Formación y Calidad Educativa. ISSN 1390-9010, 7(1).*

<https://observatorioturisticobahia.uileam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/2980>

Molano, J. (15 de diciembre de 2021). Comunicación organizacional: definición, tipos, importancia y ejemplos. *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-organizacional>

Montagud, N. (5 de mayo de 2021). Los 4 tipos de sistemas de organización de las empresas. *Psicología y mente*. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/tipos-sistemas-organizacion>

Morales, A. y Gavino, J. (2018). *Sistema de Información web para optimizar la gestión académica-administrativa de la institución educativa de Ciencias Aplicadas Víctor Valenzuela Guardia (COCIAP), 2018*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Santiago Antúñez de Mayolo]. Repositorio UNASAM. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2877>

Nazmi, B., Mahwish, S., Gulsham, F., Nusrat, J. y Ishrat, J. (2020). *Relationship of Organizational Structure with Job Satisfaction and Task Performance of Teaching Faculty at Universities in Punjab*. *Ilkogretim Online - Elementary Education Online*, 19 (3), 3659-3669. <https://www.ilkogretim-online.org/fulltext/218-1631556067.pdf>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2019). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). Ediciones de la U.

Organismo Internacional del Trabajo (2021). *Formalización de empresas: Una Introducción*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/publication/wcms\\_768032.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_768032.pdf)

Ospino, A., Pacheco, R. y Robles, C. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de*

- Santa Marta, Colombia. Información Tecnológica, 29 (5), 259-266.*  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Parra, J., Muñoz, J., Sánchez, G. y Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de ciencias sociales, 27(1)*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>
- Paz, D. (2019). *Competencias profesionales de la función directiva en Unidades de Gestión Clínica I*. <https://anestesiario.org/2019/competencias-profesionales-en-la-funcion-directiva-orientado-en-unidades-de-gestion-clinica-i/>
- Pico, G. y Vacacela, L. (2021). *Gestión académica y calidad del servicio al estudiante del Instituto Superior Universitario de Formación*. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico – Tecnológicas, 3(1)*.
- Pinargote, W., Macías, Y., Urbáez, M. y Giler, M. (2021). Metodología cualitativa para evaluar la relación entre la gestión administrativa y la gestión académica en instituciones de educación superior. *ECA Sinergia, 12(1)*.  
<https://www.redalyc.org/journal/5885/588566096002/588566096002.pdf>
- Pino, R. (2019). *Metodología de la investigación. Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Editorial San Marcos.
- Quintero, L. (2015). *Modelo basado en ITIL para la Gestión de los Servicios de TI en la Cooperativa de Caficultores de Manizales*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Manizales]. Repositorio UAM. <https://repositorio.autonoma.edu.co/handle/11182/631>
- Quispe, C. y Ruiz, C. (2021). *Sistema web y su impacto en la agilización de la gestión académica y bibliotecaria en la Institución Educativa Vicente Cerro Cebrián–Salamanca (Ascope)*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNITRU. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4742593>

- Revilla, R. (2019). *El sistema de control interno en el desarrollo de la gestión administrativa de una Universidad Pública de Lima Metropolitana 2017*. [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2855332>
- Rico, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia* 12(1). <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Rodríguez, D. (13 de agosto de 2019). Valores organizacionales: características, importancia, ejemplos. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/valores-organizacionales/>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(06). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Salinas, D. (2018). Gestión Académica y Desempeño Docente, según los estudiantes de una universidad privada en Lima, Perú. *Industrial data*, 21(1). <https://www.redalyc.org/journal/816/81658059012/81658059012.pdf>
- Salinas, D. (2018). Gestión Académica y Desempeño Docente, según los estudiantes de una universidad privada en Lima, Perú. *Industrial data*, 21(1). <https://www.redalyc.org/journal/816/81658059012/81658059012.pdf>
- Sánchez, L., Rey, A., Morales, P., Mora, A., Córdoba, M., Montero, K. y Vargas, C. (2020). Gestión académica y administrativa de la carrera Ingeniería Agronómica de la UNED y los procesos de investigación y extensión asociados en tiempos de COVID-19. *Revista Innovaciones Educativas*, 22. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-41322020000300079](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322020000300079)

- Santos, D. (6 de enero de 2022). Proceso de innovación: qué es, sus fases y ejemplos de éxito. *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/marketing/proceso-de-innovacion>
- Silva, G. (2019). *Planeamiento estratégico y la gestión administrativa de la Unidad de Nivelación y Admisión, “Universidad Nacional de Chimborazo”, ciudad de Riobamba-“Ecuador”*. [Tesis de doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM.
- SP Asesores (18 de noviembre de 2019). *Establecer Objetivos, Metas, Estrategias y Tácticas en las empresas*. <https://spasesores.com/establecer-objetivos-metas-estrategias-y-tacticas-en-las-empresas/>
- Startupguide (2019). *Gestión de personal: tareas, funciones y objetivos*. <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/gestion-de-personal-tareas-funciones-y-objetivos/>
- Surco, D. (2018). *Gestión académica y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Privada Telesup–2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8600/Surco\\_sd.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/8600/Surco_sd.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Sy Corvo (18 de noviembre de 2022). Estructura organizacional. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/estructura-organizacional/>
- Sy Corvo, H. (18 de mayo de 2020). Sistemas de organización: tipos, características y ejemplos. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/sistemas-de-organizacion/>
- Torres, G. (2018). *El empoderamiento del personal administrativo y trabajadores como herramienta en el desarrollo organizacional de la Universidad Técnica de Ambato*.



- [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28327/1/48%20GTH.pdf>
- Tovar, G. (2016). *Propuesta de plan para la gestión de la infraestructura verde urbana de Bogotá Distrito Capital*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio PUJ. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/20486>
- Trigueros, J. (2020). *Sistema de gestión académica en el proceso de matrícula de la Universidad Nacional de Ucayali: 2019*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4586>
- Universidad de Champagnat. (16 de agosto de 2020,). *Estructura organizacional, qué es, cómo se diseña y su importancia*. <https://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>
- Vacacela, L. y Pico, G. (2021). Gestión académica y calidad del servicio al estudiante del Instituto Superior Universitario de Formación. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico-Tecnológicas*, 3(1). <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/download/288/373>
- Valderrama, M. (2015). *Propuesta del diseño organizacional para mejorar la gestión pública del Instituto Vial Provincial de la provincia de Gran Chimú*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/974/valderramaalarco\\_mireyra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/974/valderramaalarco_mireyra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vázquez, S., Liesa, M. y Bernal, J. (2016). El camino hacia la profesionalización de la función directiva: el perfil competencial y la formación del director de centros educativos en España. *Perfiles educativos*, 38(151). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982016000100158&script=sci\\_abstract&tlng=en](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982016000100158&script=sci_abstract&tlng=en)

- Vera, K., Ponce, R. y Vegas, M. (2015). *Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias-Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU-IGSS)*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio UPCH. <http://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2691>
- Viveros, S. y Sánchez, L. (2018). La gestión académica del modelo pedagógico sociocrítico en la institución educativa: rol del docente. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500424&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500424&script=sci_arttext&tlng=en)
- Yaruscuán, K. (2015). *Desarrollo de sistema informático para la gestión de la infraestructura tecnológica de la Universidad Técnica del Norte*. [Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio UTN. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/4646>
- Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18). <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

## IX. ANEXOS

## Anexo A. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿El sistema organizacional se relacionará con la gestión académica en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿El sistema organizacional se relacionará con la función directiva en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023?</p> <p>¿El sistema organizacional se relacionará con la gestión del personal en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023?</p> <p>¿El sistema organizacional se relacionará con la gestión de la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión académica en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar si sistema organizacional se relacionará con la función directiva en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023. Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión del personal en el personal administrativo de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El sistema organizacional se relaciona con la gestión académica en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El sistema organizacional se relaciona con la función directiva en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023 El sistema organizacional se relaciona con la gestión del personal en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023</p>	Variable Independiente: Sistema organizacional	Estructura Organizacional	Formalización	1-10	Diseño: no experimental  Tipo: correlacional  Nivel: descriptivos
					Especialización		
					Jerarquía de Autoridad		
					Centralización		
					Profesionalismo		
				Cultura Organizacional	Valores Organizacionales	11-20	
					Clima Organizacional		
					Comunicación Organizacional		
			Innovación				
			Variable Dependiente: Gestión academia	Función directiva	Desempeño	21-24	
					Acatamiento a las normas		
				Gestión del personal	Eficiencia	25-28	
Eficacia							
Gestión de la infraestructura	Disposición de ambientes	29-32					
	Disposición de equipos						
Gestión de los servicios	Disposición de biblioteca	33-36					
	Disposición de servicios de salud						
Gestión del	Estrategias innovadoras	37-42					

<p>infraestructura en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023?</p> <p>¿El sistema organizacional se relacionará con la gestión de los servicios en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023?</p> <p>¿El sistema organizacional se relacionará con la gestión del aprendizaje en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023?</p>	<p>universidad nacional mayor san marcos 2023</p> <p>Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión de la infraestructura en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023</p> <p>Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión de los servicios en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023</p> <p>Determinar si el sistema organizacional se relacionará con la gestión del aprendizaje en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023</p>	<p>El sistema organizacional se relaciona con la gestión de la infraestructura en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023</p> <p>El sistema organizacional se relaciona con la gestión de los servicios en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023</p> <p>El sistema organizacional se relaciona con la gestión del aprendizaje en el personal administrativo de universidad nacional mayor san marcos 2023</p>		<p>aprendizaje</p>	<p>Capacitaciones tecnológicas</p>		
--	---	---	--	--------------------	------------------------------------	--	--

## Anexo B. Instrumento de recolección de datos

### Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
01	La organización establece procedimientos claros para realizar las tareas.					
02	Las normas de la organización están escritas y son fácilmente accesibles.					
03	En mi trabajo, sigo los procedimientos establecidos en la organización.					
04	Considero que mi trabajo se enfoca en una tarea específica y limitada					
05	Considero que mi trabajo requiere de habilidades y conocimientos específicos					
06	En mi área de trabajo, hay personas con habilidades y conocimientos diferentes a los míos.					

07	En mi trabajo, entiendo claramente mi nivel de autoridad y responsabilidad.					
08	Siento que la comunicación en mi trabajo fluye de manera eficiente y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos					
09	Siento que la toma de decisiones en mi trabajo se encuentra centralizada en un solo líder o figura de autoridad					
10	Considero que existe una comunicación efectiva y fluida entre los diferentes departamentos y áreas de mi organización					
11	Considero que mi organización valora la excelencia y el compromiso con la calidad					
12	Considero que mi organización ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo para mejorar mis habilidades y conocimientos					
13	En mi trabajo, se promueve el respeto y la ética en el trabajo.					
14	Los empleados de la organización comparten los mismos valores y principios.					
15	La organización cuenta con un ambiente de trabajo colaborativo y amigable					
16	La organización fomenta la comunicación y la retroalimentación entre los empleados.					
17	En mi área de trabajo se promueve una comunicación abierta y transparente entre los colaboradores.					
18	En mi área de trabajo se utiliza una variedad de medios y canales de comunicación para mantenernos informados.					

19	En mi área de trabajo se busca constantemente mejorar y optimizar los procesos y servicios					
20	En mi área de trabajo se promueve una cultura de innovación y adaptación al cambio.					
21	En mi área de trabajo se establecen metas claras y alcanzables.					
22	En mi área de trabajo se establecen estrategias claras para lograr las metas propuestas.					
23	Considera que la dirección de la universidad cumple con sus responsabilidades en cuanto al desempeño de sus funciones					
24	La dirección de la institución muestra compromiso y dedicación en sus funciones					
25	La dirección de la institución mantiene una cultura de ética y valores en todas las áreas de la institución					
26	La dirección de la institución garantiza la transparencia en el manejo de los recursos institucionales					
27	Considera que la gestión del personal administrativo en la universidad es eficiente en cuanto a la asignación de tareas y responsabilidades					
28	La institución promueve la formación y capacitación constante del personal administrativo					
29	Considera que la gestión del personal administrativo en la universidad es eficaz en el logro de los objetivos propuestos					
30	El personal administrativo de la institución tiene las herramientas y recursos necesarios para desempeñar adecuadamente sus funciones					

31	La infraestructura de la institución es adecuada y suficiente para las necesidades educativas					
32	La institución promueve una cultura de cuidado y mantenimiento de las instalaciones y equipos					
33	Los equipos y herramientas que utilizas en tu trabajo son suficientes para realizar tus tareas de manera eficiente					
34	La institución realiza el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y herramientas de manera oportuna					
35	Consideras que la biblioteca universitaria está adecuadamente equipada y cuenta con una amplia variedad de materiales bibliográficos					
36	La biblioteca se encuentra abierta en horarios adecuados para su uso					
37	Consideras que los servicios de salud que brinda la universidad son accesibles y satisfacen las necesidades de la comunidad universitaria					
38	La universidad cuenta con servicios médicos y de salud adecuados para sus estudiantes y personal administrativo					
39	Consideras que las estrategias de enseñanza utilizadas en la universidad son innovadoras y fomentan un aprendizaje significativo					
40	Las estrategias implementadas por la universidad son adecuadas para el desarrollo de habilidades y competencias					



41	Consideras que la universidad brinda oportunidades de capacitación tecnológica para mejorar tus habilidades y competencias en el uso de tecnologías de la información y comunicación					
42	La capacitación en tecnología educativa es suficiente para cumplir con los objetivos académicos					