



**LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA
CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE
LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS**

Caso: Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales

T E S I S

**Para optar el Grado de:
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y
FINANZAS INTERNACIONALES**

Yudit Zulema Espinoza Apolinario

Asesor: Mg. Jesús Roberto Zárate Hermoza

LIMA, 2016

Dedicatoria

*A Dios por su infinita bondad y amor
A mi familia: Alessio, Giulia, María, Angelo, Norma a Mons. Lino y
a mi asesor de tesis por su inmenso apoyo y guía.*

Agradecimientos

A todas las personas que han contribuido al desarrollo de la investigación, en especial a todos los colaboradores de la UCSS que aportaron sus ideas para la mejora de nuestra universidad y a todas las autoridades que me brindaron la confianza para poder realizar la investigación sin dificultad.

Resumen

La presente tesis busca conocer a través de herramientas de recolección de datos, los problemas en los procesos administrativos y atención al cliente de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales y áreas conexas.

Los resultados han permitido recomendar una serie de instrumentos que pueden agilizar los procesos y mejorar el rendimiento de los colaboradores permitiendo trabajar de manera ordenada y específica; evitando reiterar las órdenes y apoyando al control del desarrollo de las actividades de cada colaborador.

Abstract

This research search with tools about date base and surveys know the problems in processes administrative and customer of the Faculty of Economics and the different office the University.

The results allowed to recommend tools that can streamline processes and improve performance by allowed employees to university, this helps to supporting and control of the activities of each partner.

Riassunto

La presente tesi si propone di conoscere, attraverso strumenti di raccolta di dati, i problemi all'interno dei processi amministrativi e di servizio al pubblico della Facoltà di Scienze Economiche e Commerciali e aree connesse.

I risultati hanno permesso di consigliare una serie di strumenti che possono agevolare i processi e migliorare il rendimento dei collaboratori, permettendo di lavorare in maniera ordinata e specifica, evitando inoltre il ripetersi degli ordini impartiti e sostenendo lo sviluppo delle attività di ciascun collaboratore.