



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes de la
Universidad Nacional de Barranca, año 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Lobatón Jiménez, Jorge Víctor ([ORCID: 0000-0002-3725-8027](https://orcid.org/0000-0002-3725-8027))

ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel ([ORCID: 0000-0002-8613-1882](https://orcid.org/0000-0002-8613-1882))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA-PERÚ

2020

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A mi esposa Yazmin quien con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hijos Varek y Bruce por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a toda mi familia, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias familia, siempre los llevo en mi corazón.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal administrativo que hacen que la institución Educativa sea la primera en la Región Lima, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejo de Lima Norte, a toda la escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión Pública,

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Liz Maribel Robladillo Bravo, principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes del último ciclo de la escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de Barranca (UNAB). Con este propósito se desarrolló bajo el diseño no experimental, descriptivo, correlacionar y dentro del enfoque cuantitativo. Para el mismo se determinó una muestra de 90 estudiantes de los últimos ciclos de la escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de Barranca. Para recoger la información requerida se validaron los instrumentos correspondientes a gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes y se demostró su validez y confiabilidad de estos, mediante el alfa de Cronbach y la técnica de opinión de los expertos. Se utilizó las técnicas de la encuesta y su instrumento un cuestionario, luego de haberse aplicado, se le dio el tratamiento estadístico y el análisis e interpretación de los datos; la conclusión es que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los estudiantes y a las conclusiones específicas que existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la satisfacción de los estudiantes , la gestión táctica y la satisfacción de los estudiantes y la gestión operativa y la satisfacción de los estudiantes.

Palabras clave: Gestión estratégica, Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between administrative management and the satisfaction of students in the last cycle of the Professional Accounting School of the National University of Barranca (UNAB). For this purpose, it was developed under the non-experimental, descriptive, correlational design and within the quantitative approach. For the same, a sample of 90 students from the last cycles of the Professional Accounting School of the National University of Barranca was determined. To collect the required information, the instruments corresponding to administrative management and student satisfaction were validated and it was demonstrated

their validity and reliability, using Cronbach's alpha and the expert opinion technique. The techniques of the survey and its instrument a questionnaire were used, after having been applied, the statistical treatment and the analysis and interpretation of the data were given; the conclusion is that there is a significant relationship between administrative management and student satisfaction and the specific conclusions that there is a significant relationship between strategic management and student satisfaction, tactical management and student satisfaction and management operational and student satisfaction.

Keywords: Strategic management, administrative management and student satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El problema que aqueja a la educación de las universidades es un inconveniente que se viene dando de varias generaciones atrás, el cual tiene como efecto es desnivel de educación en el Perú. La educación en América Latina enfrenta dos grandes desafíos.

(Brunner, 2001, p. 32). Nos menciona que para revertir los escasos culturales que aqueja a las familias más pobres y de escasos culturales, se tiene que brindar una mayor atención a ellos ya que tienen escasos de recursos a su vez el material que les imparten no es el idóneo es donde con firmeza se tiene que trabajar ahí.

Canchón, Plaza y Zapata (2013) Uno de los temas de mayor relevancia en la agenda educativa es el ambiente de trabajo que afrontan el personal que esta de cara a la atención de los usuarios, pero se ha venido dejando de lado ese tema y dejando pasar cuando es de suma importancia ya que tiene relevancia en el desempeño que muestra el personal, ya que como se sabe cuándo se contrata no todos van a tener los mismo valores o actitudes el cual genera incomodidad en los demás hasta que se adapte o se sepan tolerar, el cual también se refleja en los estudiantes de la universidad. Es entonces donde se debe generar un plan de crecimiento profesional el cual fomente el compromiso de los trabajadores y se sientan comprometidos en impartir una enseñanza de calidad y el personal administrativo brinde una atención idónea a los estudiantes que acuden hacer sus diligencias.

El talento humano ha venido tomando mayor relevancia en el entorno empresarial así mismo en la educación no es ajeno que reconoce como una de sus fuerzas principales para impartir una educación excepcional a las personas, donde contar con personal calificado y competente les brindará una ventaja competitiva y si no fuera el caso será un retraso ya que se tendrá una gestión más lento y educación paupérrima. Es entonces donde juego un rol importante la gestión a cargo de poder unificar al personal y crear equipos compactos de trabajos, donde se pueda delegar funciones y que se puedan desplegar sin superación y dejando a su tela de juicio el desarrollo de sus actividades, pero para que sucede todo eso se tiene que también reconocer el compromiso el esfuerzo del personal brindándoles capacitaciones donde lo mantengan actualizados con las nuevas formas y modelos de trabajo, también que se vea reflejado en el sueldo que perciben todo ella ayudara a que

sientan contento con la trabajan en este caso sería la Universidad Nacional de Barranca.

Problema general

¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los estudiantes de la UNAB - 2020?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona gestión estratégica y la satisfacción de los estudiantes de la UNAB - 2020?

¿Cómo se relaciona la gestión táctica y la satisfacción de los estudiantes de la UNAB - 2020?

¿Cómo se relaciona la gestión operativa y la satisfacción de los estudiantes de la UNAB - 2020?

Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los estudiantes de la UNAB – 2020.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión estratégica y la satisfacción de los estudiantes de la UNAB – 2020.

Establecer la relación entre la gestión táctica y la satisfacción de los estudiantes de la UNAB – 2020.

Determinar la relación entre la gestión operativa y la satisfacción de los estudiantes de la UNAB - 2020.

Justificación

El motivo es que, en la UNAB, 2020, se observa que no están prestando la mejor educación a los estudiantes, ya que cierto porcentaje de profesionales no fue contratado por cumplir explícitamente con las cualidades y conocimientos que requiere el puesto, se llegó a esa conjetura en base al descontento que tienen los estudiantes con las enseñanzas y servicio que le vienen prestando. Esta investigación tendrá relevancia ya que ayudara entender cómo se asocia la ley servil con la gestión pública en la UNAB, como afecta en la enseñanza que reciben los estudiantes en el desempeño que muestra el personal a su vez. Los resultados que se obtengan permitirán plantear alternativas de solución al problema que aqueja la Universidad el cual será beneficioso para la sociedad, ya que se les brindara una mejor educación a los jóvenes que van con toda la actitud a recibir la mejor educación por parte de la institución. Consideramos que con el trabajo de

investigación tendrá un aporte científico el cual permitirá ser tomado de referencia para investigaciones futuras para personas o instituciones interesadas en el tema.

Hipótesis general:

H.G: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca – 2020.

H.o: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca – 2020.

Hipótesis específicas:

H.E.1: La gestión estratégica se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca – 2020.

H.E.2: La gestión táctica se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca - 2020.

H.E.3: La gestión operativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes nacionales, Amasifuen del Castillo (2010), llego a la conclusión que se asocian que con una correcta gestión administrativa se obtendrá un óptimo clima organizacional el cual será provechoso para los docentes el cual por ende será reflejado en la en el nivel educativo que se imparte a los estudiantes, donde uno de los factores determinante será la destreza del líder para llevar las riendas de las personas, el cual marcara el comino para que se tenga una comunicación adecuada entre los educandos con los alumnos que pertenecen a la institución.

Castañeda &Vásquez (2016), menciona que para hablar de impartir una educación excepcional se debe poner énfasis en mejorar los parámetros de servicio que se vienen impartiendo a los estudiantes ya que eso merma los conocimientos que puedan adquirir en su periodo que dure su ciclo académico.

Almeida M (2012), concluye que mientras cuente con una cultura sólida en la institución se tendrá claro hacia dónde quiere llegar y los lineamientos que deben seguir, el cual será asociado con satisfacción que perciban los estudiantes ya que estarán siendo tratados con respeto el cual se puede notar en el nivel de educación que reciben por parte de la institución.

Antecedentes internacionales

Vera (2016), determino que se debe contar con personal perspicaz donde esté atento para situaciones complicado que se les presente, y poder informar a

los usuarios cuando estos le soliciten alguna información, el cual deben estar empapados de todos los temas correspondiente, es ahí donde se puede considerar que se viene notar la ejecución competente de la gestión que este encargo del periodo de transición el cual se refleja en la buena aceptación que tiene con los usuarios.

Estrada & Álvarez (2017), determino que tan importante es el seguimiento que se les de los egresados, para conocer el grado de captación que tuvieron en su proceso de estudio, mediante el análisis determino que en su éxito laboral es la capacidad de comunicación que tienen ya que eso le abre puertas a tener más relaciones laboral, el cual le permite demostrar sus actitudes que tienen en su entorno profesional, es entonces donde la dirección académica puede considerar que están dando una buena educación por la conformidad de los alumnos.

Freire (2015), concluye en cómo puede generar un descontento en los estudiantes, los parámetros de información que se les brinda a los estudiantes, ya que consideran que no es la que ellos esperan ya que la reciben con sesgo cuando la solicitan, es entonces donde genera disconformidad ya que tampoco en su plataforma virtual no está bien estructura y consolidada para solicitar información.

Gestión administrativa

Chiavenato (2014, p. 264) nos muestra siguientes dimensiones como; definir metas, planificación, organización, dirigir y liderar, controlar.

Anzola (2002) define que la gestión encasilla una serie conjunta el cual se ejecutan por el equipo de trabajo que los comprende, los cuales son encargados de llevar al éxito a la organización.

Galicia (2010) cuando se quiere alcanzar una eficaz gestión se tiene cumplir con una serie de parámetros el cual se va medir con el cumplimiento de objetivos, el cual serán determinantes la capacidad estratégica y táctica para direccionar las operaciones, a su vez la capacidad operativa para realizar las funciones con rapidez.

Chiavenato (2009) nos menciona que es crucial que se planifique los procesos que se van a realizar, pero para ello se debe contar con un líder que este pendiente de la gestión que se esté desarrollando de manera precisa, velando por los intereses de la organización.

Dimensiones

Gestión estratégica

Prieto y Eliecer (2012) nos menciona que ser competitivos el talento de la organización debe estar unificado y comprometido con los resultados que desea obtener, y los nuevos retos que se van a tener que afrontar en un futuro.

Dessler (2011) permitirá adelantarse a los hechos que pueda generar incertidumbre en el entorno de la organización, ya que se abra trabajado con antelación para prevenir dichos eventos fortuitos y posteriormente sacar una ventaja competitiva en comparación a su competencia.

Metas

Chiavenato (2009) Son los resultados obtenidos para cumplimiento de las metas que se plantea el trabajador de forma individual a nivel organizacional, con la finalidad de aportar con su trabajo un mayor margen de ganancia para la empresa.

Dessler (2011) las metas son de mucha importancia ya que incentivan al colaborador a esforzarse y estar a plenitud de sus capacidades.

Eficacia

Chiavenato (2009) se puede medir en base alcance de los objetivos u metas, lo que genera que se sientan contentos los miembros empresa.

Robins (2013) se refiere a la certeza que tiene la persona en cumplir con su labor, mientras más preciso sea el trabajador, más confianza tendrá en su talento para alcanzar el triunfo esperado.

Comunicación

Galicia (2010) Nos menciona como la emisión de información que se les brinda a los empleados para comunicarles la decisión que se va tomar, es por ello que se debe tener un correcto dialogo para que la información llegue a todos y con claridad de lo quiere alcanzar la empresa.

Guzmán (2012) nos referimos como la interacción que se tiene dentro y fuera de su centro de labores, es entonces mediante la interacción donde surge el sistema de sugerencias, lo que da pie a la participación de los colaboradores, lo que genera una retroalimentación entre todos.

Chiavenato (2009) menciona que manteniendo una comunicación fluida entre los empleados y empresa se podrá lograr con los parámetros ya definido.

Retroalimentación

Según Guzmán (2012) mensajes que ayudan a mejorar el trabajo de sus compañeros.

Participación en las reuniones

Según Chiavenato (2009) permite que los colaboradores se involucren con la organización en los problemas y sientan que sus opiniones también son importantes y valoradas.

Trabajo en equipo

Un pilar importante para el funcionamiento óptimo es contar con equipo de trabajo, son parte esencial para las medidas de acción que tome la empresa en el camino de alcanzar sus objetivos, por lo cual se debe formar equipos que se encarguen de resolver problemas, equipos que puedan suplir distintas funciones, equipos auto dirigidos que sean capaces de desenvolver solos. (Chiavenato, 2009)

Dessler (2011) menciona que cuando se cuenta con equipo competente se podrá alcanzar los objetivos que se planteó, lo que genera confianza en los miembros y fomenta el compañerismo entre los miembros que lo componen.

Robins (2013) expone que cuando se forma un equipo de trabajo los miembros suelen ser más solidarios y empáticos con los problemas que le pueda suceder a su compañero.

Equipos de resolución de problemas

Robins (2013) se conforma por miembros con la habilidad de reaccionar rápido ante un infortunio que presente la organización, cuentan con la experiencia y agilidad para darle una solución en la brevedad posible a la dificultad por la que está pasando.

Hellriegel (2009) se forman específicamente entre los colaboradores más sobresalientes que cuentan con la capacidad de resolver situaciones complicadas que se presentan en la organización.

Equipo Funcional

Se suelen conformar por lo general entre empleados de la misma área por la confianza que ya se tienen, se puede dar así por las áreas que cuenta la organización, ellos serán los encargados de realizar varias tareas dentro de su

departamento o fuera, lo que permitirá agilizar los procesos que se vienen llevando. (Hellriegel, 2009)

Robins (2013) son equipos con la cualidad de poder desempeñar distintas funciones y apoyar en distintas circunstancias cuando se les requiera.

Remuneración

Robins (2013) los colaboradores desean recibir una remuneración meritosa que cubra sus necesidades, cuando la remuneración es equitativa, en función al puesto, cuando se cumple con todas esas demandas el colaborador se sentirá contento con su trabajo.

Wayne (2005) se genera cuando el trabajador siente que es valorado por la organización, que les brinda un ascenso, les dan bonos, les proporcionan un ambiente de trabajo seguro y les dan herramientas necesarias para desenvolverse.

Bonos

Las bonificaciones al final de temporada son incentivos importantes para el colaborador, los planes de bonos son cada vez más frecuente entre los trabajadores y se vienen incluyendo a los trabajadores de menor jerarquía, ya que en su mayoría solo se les brindaba a los trabajadores que estaban en el área de producción y ventas. (Robins & Judge, 2013).

Las organizaciones al final de temporada entregan bono a sus trabajadores a quienes tuvieron el desempeño más destacable dentro de la organización y como forma de premiarlo les dan bonos para incentivarlo que sigan manteniendo ese rendimiento. (Chiavenato I. , 2009)

Ascensos

Chiavenato (2009) nos menciona que es la premiación de fuerza y dedicación para ocupar un cargo de mayor responsabilidad, ya que cuenta con la confianza de su superior que se desenvolverá de la misma forma que lo venía haciendo.

Dessler (2011) se le brinda al personal cuando que viene demostrando con su desempeño y sensatez la capacidad para afrontar nuevos retos que la empresa le ponga, es entonces por lo que lo eligen para ocupar un puesto de mayor envergadura.

Sueldo

Chiavenato (2009) es el pago que se le atribuye al personal por las actividades que realiza durante el mes, todo ello está sujeto a la estipulación que se realizó con su empleador.

William (2008) es la retribución que se le asigna al personal por las funciones que realiza dentro la organización, esto está sujeto al contrato que firman con la organización antes de empezar a trabajar con ellos.

Rodríguez Valencia Joaquín (2000: p. 100) busca incentivar la acción, pero basándose en estándares, supervisando los resultados de la empresa, manteniendo un orden a través del flujo de información, para tomar decisiones oportunas, es entonces la importancia de la gestión operativa, para el cumplimiento de las tareas y supervisión del personal.

Variable dependiente

La satisfacción de los estudiantes

Tschohl (2011) Podemos considerar que para las personas se sientan contentas se debe ser empáticos cuando se hable con ellos, brindarle confianza de que pueden preguntar sin temor, darle soluciones rápidas a sus problemas todo ello sumado con un establecimiento en óptimas condiciones.

Lazar (2010) Al referirnos de satisfacer se debe tener en cuenta factores esenciales donde se toma en cuenta la atención oportuna, tener un el establecimiento en perfecto estado, contratar personal servicial con empatía hacia las personas, estar predispuesto a conversar y escuchar sus inquietudes que pudieran tener.

Confiabilidad

Keller (2012) Es la medida en que la institución proyecta su imagen con sus clientes, como honesta, confiable.

Gutiérrez (2006) para alcanzar la confiabilidad se debe mantener un servicio excepcional constante, oportuno; lo que genera que sus clientes compren con seguridad.

Necesidad del cliente

Estrada (2007) la empresa debe saber identificar la necesidad de los clientes, una vez analizado las necesidades la empresa se enfocara a satisfacer esa necesidad de su público objetivo.

Honestidad

Los trabajadores con la cuenta la organización deben ser personas íntegras y honestas, ya que ellos son el reflejo de la empresa y quienes interactúan con los clientes, en base a ello los clientes se llevarán una percepción de cómo es la organización, lo cual generará que se lleven una percepción positiva o negativa de la organización. (Estrada, 2016).

Fiabilidad

Bets (2007) es la característica de realizar el servicio de forma clara y sin interrupciones.

Actitud de ayuda

Ser amables con la pregunta que le estén realizando, ya que esperan ser atendidos de forma cordial por los trabajadores, por lo que se dará una solución más rápida a la pregunta que o duda que puedan tener. (Estrada, 2016)

Ayra (2016) Se debe estar predispuesto a escuchar a los clientes para así poder ayudarlos, cuando hayan tenido un inconveniente para poder brindarle la mejor opción de solución.

Seguridad

Estrada (2007) es la percepción que siente de la institución que pueden confiar en ellos a plenitud y que estarán recibiendo la mejor educación posible.

Amabilidad

Se tiene que estar pendiente de todas las personas para apoyarlo cuando se necesite, saludarlos siempre y con una sonrisa, ya que eso generará confianza al cliente de interactuar con el trabajador. (Gutierrez, 2006).

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Es básica – descriptiva ya que trata llevar conocimientos a partir de las variables gestión administrativa – satisfacción, no se dará una aplicación inmediata ya que será para formular teorías futuras y sirva como guía para nuevas investigaciones.

3.2 Diseño de investigación

Es un diseño transversal, no experimental; ya que se miden las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral la relación que se da entre ambos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

3.3 Población y muestra

Población.

La población a considerar serán los 117 estudiantes de los últimos ciclos de la Universidad Nacional de Barranca, el cual se realizará una muestra para saber cuántos será nuestra muestra a encuestar debido a la cantidad de estudiantes que lo comprende.

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población e interés (sobre la cual se recolectarán datos, y tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población". (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.236).

La población es de (117) lo mismo que está conformado por estudiantes de los últimos años de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca - 2020, siendo su muestra de 90 estudiantes.

$$\frac{NZ^2 p}{(1-p)}$$
$$n = \frac{(N+1)e^2 Z^2 p(1-p)}{1171.96^2 0.5(1-0.5)}$$
$$n = \frac{112.3668}{1.2504}$$
$$n = 89.8$$
$$n = 90 \text{ estudiantes}$$

3.4 Técnicas e instrumentos investigación

La técnica, Es el conjunto de reglas y procedimientos que permite al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación instrumento, para la recolección de información se recurrirá a la recolección de datos a través de:

Encuesta:

La técnica de encuesta nos facilitara la obtención de datos de los alumnos de los últimos ciclos de la Universidad Nacional de Barranca, 2020.

3.5 Instrumentos de investigación.

Confiabilidad.

Pino (2013) explica que “La confiabilidad se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos”.

Estadísticos de fiabilidad-instrumento del Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elements
,830	,830	17

Fuentes: Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,830, lo cual nos permite decir que el instrumento de la variable Gestión administrativa de 17 ítems tiene confiabilidad muy alta.

Estadísticos de fiabilidad-instrumento Satisfacción estudiantil

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,840	,840	24

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido es de 0,840, lo cual nos permite decir que el instrumento de la variable Satisfacción estudiantil de 24 ítems tiene confiabilidad alta.

3.6 Tratamiento estadístico

El procesamiento y análisis de resultados obtenidos por la encuesta será insertado en el programa estadístico SPSS, para su análisis descriptivo, teniendo en consideración las dimensiones e indicadores para cada variable, en todos los casos se manejará una codificación, que será descrita, conforme a la ubicación de los cuadros estadísticos.

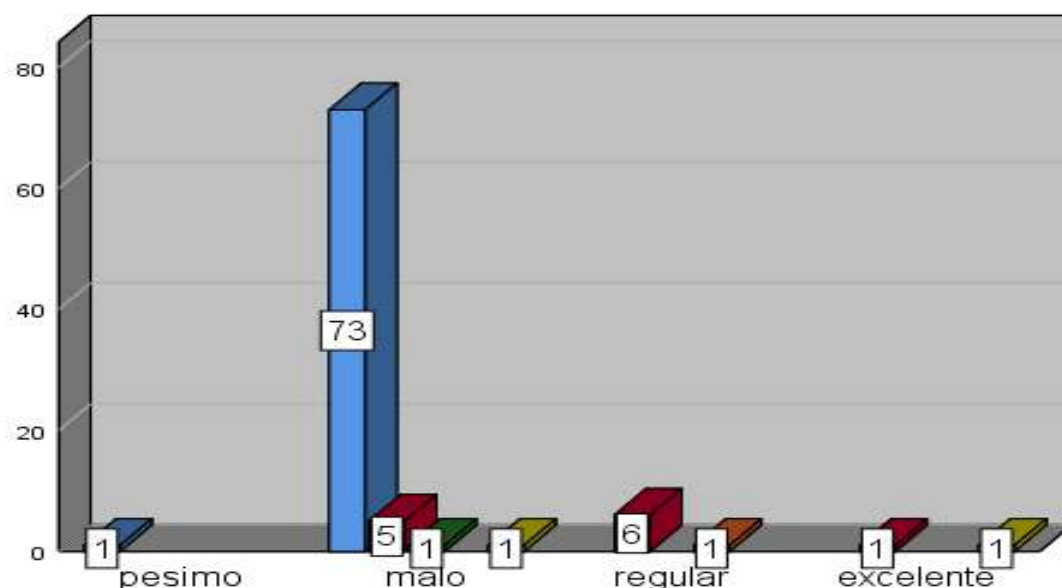
IV. Resultados

4.1 Análisis descriptivo de datos

Tabla 03

Tabla de frecuencias: relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción

		satisfacción (Agrupada)					Excele nte	Total
		pésimo	malo	regular	bueno			
Gestión administrati va (Agrupada)	pésimo	Recuent o	1	0	0	0	0	1
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
	malo	Recuent o	73	5	1	0	1	80
		% del total	81,1%	5,6%	1,1%	0,0%	1,1%	88,9%
	regular	Recuent o	0	6	0	1	0	7
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	1,1%	0,0%	7,8%
	excelen te	Recuent o	0	1	0	0	1	2
		% del total	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	2,2%
	Total	Recuent o	74	12	1	1	2	90
		% del total	82,2%	13,3%	1,1%	1,1%	2,2%	100,0%

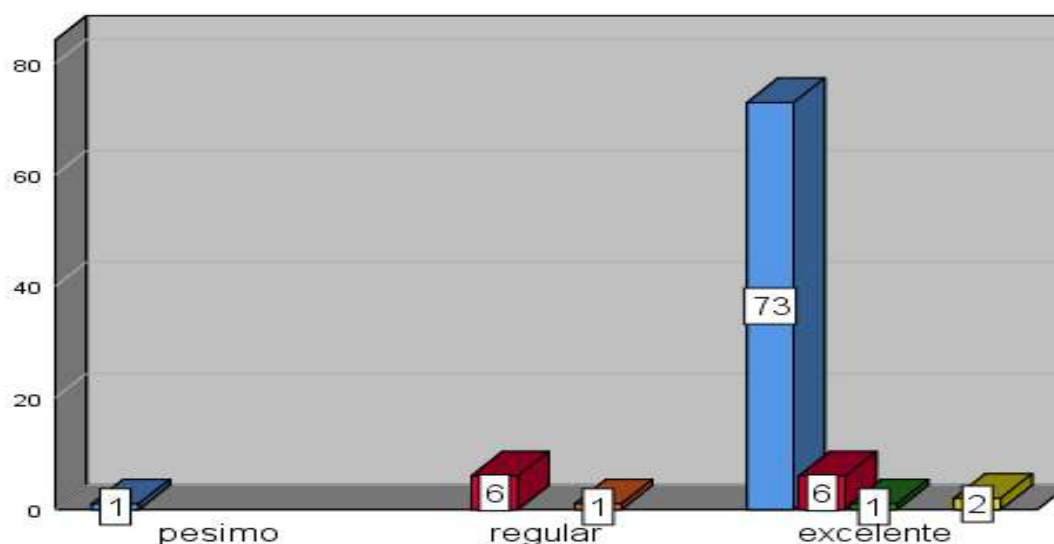


De la tabla 3 y figura 1 se observa la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020. El 1,1% de las personas encuestadas respondieron que la Gestión operativa es pésima y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, El 88,9% personas encuestadas respondieron que la gestión operativa y la satisfacción, así mismo el 7,8% de las personas encuestadas respondieron que la Gestión operativa es regular y la satisfacción, así también el 2,2% de las personas respondieron que la Gestión operativa es excelente y la satisfacción. Se determina que el nivel de la satisfacción, el 82,2% respondieron que es pésima la satisfacción en la universidad Nacional de Barranca, así mismo el 13,3% respondieron que es malo, 1,1% que es regular, 1,1% que es buena y el 2,2% respondieron que es excelente.

Tabla 04

Tabla de frecuencias: relación entre la Gestión Estratégica y la satisfacción

		satisfacción (Agrupada)					Excele nte	Total
		pésimo	malo	regular	bueno			
Gestión estratégica (Agrupada)	Pésimo	Recuent o	1	0	0	0	0	1
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
	Regular	Recuent o	0	6	0	1	0	7
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	1,1%	0,0%	8,8%
	Excele nte	Recuent o	73	6	1	0	2	82
		% del total	81,1%	6,7%	1,1%	0,0%	2,2%	91,1%
Total	Recuent o	74	12	1	1	2	90	
	% del total	82,2%	13,3%	1,1%	1,1%	2,2%	100,0%	



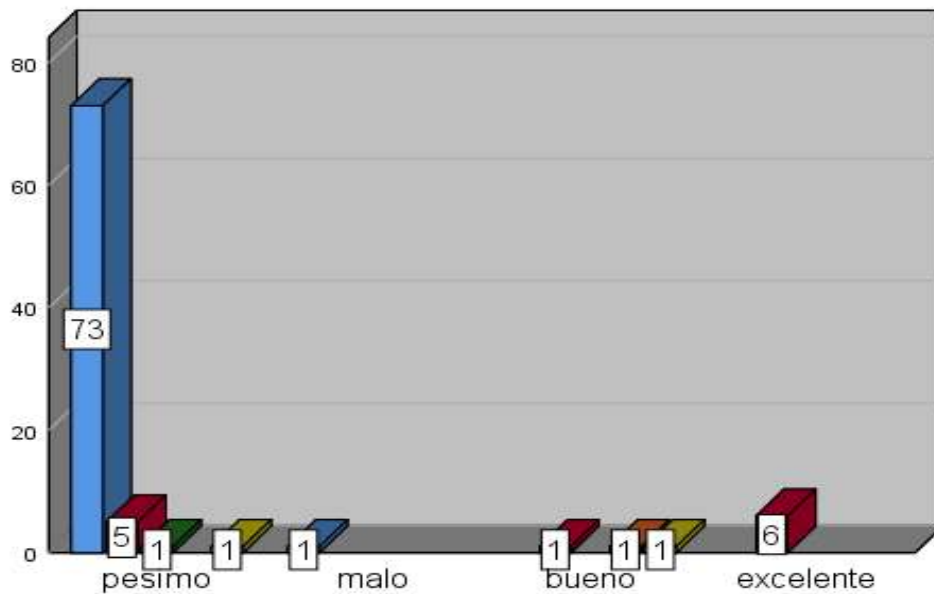
De la tabla 4 y figura 2 se puede apreciar que el 1,1% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión estratégica es pésima y a su vez la satisfacción, el 8,8% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión estratégica su aplicación es regular a su vez su vez la satisfacción, así mismo

91,1% de las personas encuestadas afirmaron que la Gestión estratégica es excelente a su vez la satisfacción. Se puede deducir que, del 100% de los encuestados, el nivel de la satisfacción con relación gestión estratégica, 82,2 consideran que es pésimo la satisfacción, el 13,3 considera que es mala la satisfacción, el 1,1% considera que es regular y el 3,3% considera que es buena – excelente la satisfacción en los estudiantes.

Tabla 05

Tabla de frecuencias: relación entre la Gestión Táctica a y la satisfacción

			satisfacción (Agrupada)				Excele nte	Total
			pésimo	malo	regular	bueno		
Gestión Táctica (Agrupada)	pésimo	Recuent o	73	5	1	0	1	80
		% del total	81,1%	5,6%	1,1%	0,0%	1,1%	88,9%
	malo	Recuent o	1	0	0	0	0	1
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
	regular	Recuent o	0	1	0	1	1	3
		% del total	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%	1,1%	3,3%
	excelen te	Recuent o	0	6	0	0	0	6
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
	Total	Recuent o	74	12	1	1	2	90
		% del total	82,2%	13,3%	1,1%	1,1%	2,2%	100,0%

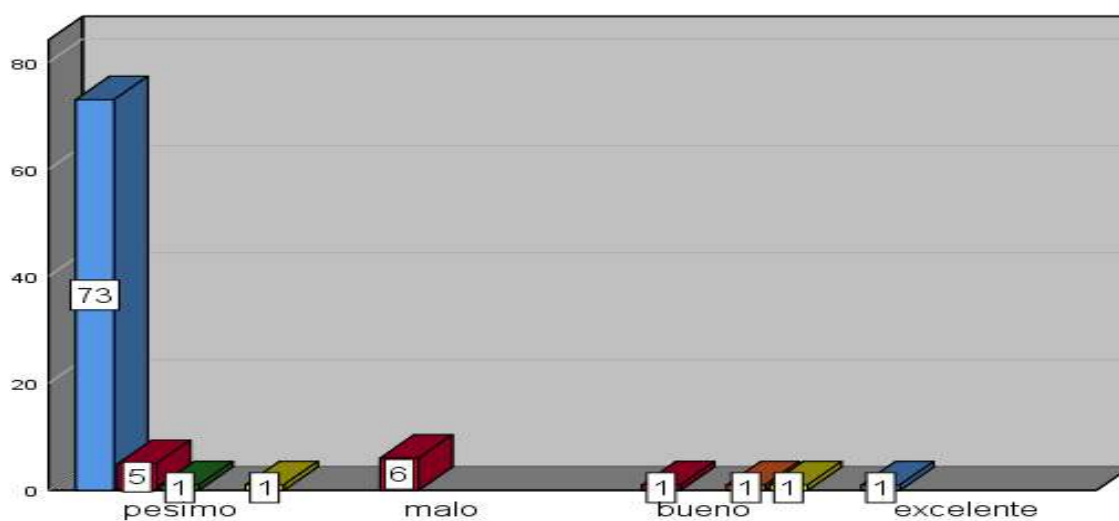


De la tabla 05 y figura 3 se puede apreciar que el 88,9% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión Táctica es pésima y a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, el 1,1% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión Táctica su aplicación es mala a su vez su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, así mismo 3,3% de las personas encuestadas afirmaron que la Gestión táctica es regular a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, por último el 6,7 de las personas encuestadas afirmaron que la gestión táctica es excelente a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca. Se puede deducir que, del 100% de los encuestados, el nivel de la satisfacción con relación gestión estratégica, 82,2 consideran que es pésimo la satisfacción, el 13,3 considera que es mala la satisfacción, el 1,1% considera que es regular y el 3,3% considera que es buena – excelente.

Tabla 06

Tabla de frecuencias: relación entre la Gestión Operativa y la satisfacción

			satisfacción (Agrupada)					Total
			pésimo	malo	regular	bueno	Excele nte	
Gestión Operativa (Agrupada)	pésimo	Recuento	1	0	0	0	0	1
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
	malo	Recuento	73	5	1	0	1	80
		% del total	81,1%	5,6%	1,1%	0,0%	1,1%	88,9%
	regular	Recuento	0	6	0	1	0	7
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	1,1%	0,0%	7,8%
	excelente	Recuento	0	1	0	0	1	2
		% del total	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	2,2%
	Total	Recuento	74	12	1	1	2	90
		% del total	82,2%	13,3%	1,1%	1,1%	2,2%	100,0%



De la tabla 06 y figura 4 se puede apreciar que el 88,9% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión Táctica es pésima y a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, el 1,1% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión Táctica su aplicación es mala a su vez su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, así mismo 3,3% de las personas encuestadas afirmaron que la Gestión táctica es regular a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, por último el 6,7 de las personas encuestadas afirmaron que la gestión táctica es excelente a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca. Se puede deducir que, del 100% de los encuestados, el nivel de la satisfacción con relación gestión estratégica, 82,2 consideran que es pésimo la satisfacción, el 13,3 considera que es mala la satisfacción, el 1,1% considera que es regular y el 3,3% considera que es buena – excelente la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca.

4.4 Contraste de prueba de Hipótesis

Hipótesis General

Tabla 07

Correlaciones: hipótesis general.

			Gestion administrativa	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestion administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción	N	90	90
		Coeficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** La correlación es significativa al nivel 0,00 (bilateral).

De la tabla 07 se obtuvo que la significancia bilateral es de 0,000; es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) por ende se rechaza nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Se obtuvo ($r_s = 0,658$), concluyendo que existe relación positiva alta entre las variables V1 y V2 en la UNAB, 2020.

Hipótesis Específica 1

Tabla 08

Correlaciones: hipótesis específica 1.

			Gestion estrategica	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestion estrategica	Coeficiente de correlación	1,000	-,350**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Satisfacción	N	90	90
		Coeficiente de correlación	-,350**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	90	90

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 08 se obtuvo que la significancia bilateral es de 0,000; es menor a 0,05 por ende se rechaza nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Obteniendo el ($r_s = -0,350$), determina que existe relación negativa débil entre la gestión estratégica y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, 2020.

Hipótesis Específica 2

Tabla 09

Correlaciones: hipótesis específica 2.

			Gestion tactica	Satisfacción
Rho de Spe arm an	Gestion tactica	Coefficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa al nivel 0,00 (bilateral).

De la tabla 09 se obtuvo que la significancia bilateral es de 0,000; es menor a 0,05 por ende se rechaza nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Obteniendo un ($r_s = 0,668$), determina que existe relación positiva alta entre la gestión táctica y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, 2020.

Hipótesis Específica 3

Tabla 10

Correlaciones: hipótesis específica 3.

			Gestion operativa	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestion operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa al nivel 0,00 (bilateral).

De la tabla 10 se obtuvo que la significancia bilateral es de 0,000; es menor a 0,05 por ende se rechaza nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Obteniendo un ($r_s = 0,654$), determina que existe relación positiva alta entre la gestión operativa y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020.

V. Discusión

Según la tabla 3 y figura 1 se observa la Gestión Administrativa y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020. El 1,1% de las personas encuestadas respondieron que la Gestión operativa es pésima y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, El 88,9% personas encuestadas respondieron que la gestión operativa y la satisfacción, así mismo el 7,8% de las personas encuestadas respondieron que la Gestión operativa es regular y la satisfacción, así también el 2,2% de las personas respondieron que la Gestión operativa es excelente y la satisfacción. Se determina que el nivel de la satisfacción, el 82,2% respondieron que es pésima la satisfacción en la universidad Nacional de Barranca, así mismo el 13,3% respondieron que es malo, 1,1% que es regular, 1,1% que es buena y el 2,2% respondieron que es excelente. Se obtuvo que la significancia bilateral es de 0,000; es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) por ende se rechaza nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Se obtuvo ($r_s = 0,658$), concluyendo que existe relación positiva alta entre las variables V1 y V2 en la UNAB, 2020. Se contrasta con Castañeda & Vásquez (2016), menciona que para hablar de impartir una educación excepcional se debe poner énfasis en mejorar los parámetros de servicio que se vienen impartiendo a los estudiantes ya que eso merma los conocimientos que puedan adquirir en su periodo que dure su ciclo académico. Así mismo Anzola (2002) define que la gestión encasilla una serie conjunta el cual se ejecutan por el equipo de trabajo que los comprende, los cuales son encargado de llevar al éxito a la organización.

Según la tabla 4 y figura 2 se puede apreciar que el 1,1% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión estratégica es pésima y a su vez la satisfacción, el 8,8% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión estratégica su aplicación es regular a su vez su vez la satisfacción, así mismo 91,1% de las personas encuestadas afirmaron que la Gestión estratégica es excelente a su vez la satisfacción. Se obtuvo que la significancia bilateral es de 0,000; es menor a 0,05 por ende se rechaza nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Obteniendo el ($r_s = -0,350$), determina que existe relación negativa débil entre la gestión estratégica y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca. Se pudo contrastar Almeida M (2012), concluye que mientras cuente con una cultura sólida en la institución se tendrá claro hacia dónde quiere llegar y los lineamientos que deben seguir, el cual será asociado con satisfacción que perciban

los estudiantes ya que estarán siendo tratados con respeto el cual se puede notar en el nivel de educación que reciben por parte de la institución.

Según la tabla 05 y figura 3 se puede apreciar que el 88,9% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión Táctica es pésima y a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, el 1,1% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión Táctica su aplicación es mala a su vez su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, así mismo 3,3% de las personas encuestadas afirmaron que la Gestión táctica es regular a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, por último el 6,7 de las personas encuestadas afirmaron que la gestión táctica es excelente a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca. se obtuvo que la significancia bilateral es de 0,000; es menor a 0,05 por ende se rechaza nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Obteniendo un ($r_s = 0,668$), determina que existe relación positiva alta entre la gestión táctica y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, 2020. Se pudo contrastar Vera (2016), determino que se debe contar con personal perspicaz donde esté atento para situaciones complicado que se les presente, y poder informar a los usuarios cuando estos le soliciten alguna información, el cual deben estar empados de todos los temas correspondiente, es ahí donde se puede considerar que se viene notar la ejecución competente de la gestión que esta encargo del periodo de transición el cual se refleja en la buena aceptación que tiene con los usuarios.

Según la tabla 06 y figura 4 se puede apreciar que el 88,9% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión Táctica es pésima y a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, el 1,1% de las personas encuestadas afirmaron que la gestión Táctica su aplicación es mala a su vez su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, así mismo 3,3% de las personas encuestadas afirmaron que la Gestión táctica es regular a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, por último el 6,7 de las personas encuestadas afirmaron que la gestión táctica es excelente a su vez la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca. se obtuvo que la significancia bilateral es de 0,000; es menor a 0,05 por ende se rechaza nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Obteniendo un ($r_s = 0,654$), determina que existe relación positiva alta entre la gestión operativa y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020. Se pudo contrastar con Freire (2015), concluye en

cómo puede generar un descontento en los estudiantes, los parámetros de información que se les brinda a los estudiantes, ya que consideran que no es la que ellos esperan ya que la reciben con sesgo cuando la solicitan, es entonces donde genera disconformidad ya que tampoco en su plataforma virtual no está bien estructura y consolidada para solicitar información.

VI. Conclusiones

Primera: La correlación obtenida con el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,658 muestra una correlación positiva alta entre gestión administrativa y la satisfacción en la UNAB. .Demostrando que mediante una correcta uso de todo el recurso que cuenta la UNAB los estudiantes se sentirán contentos con la educación que reciben.

Segundo: La correlación obtenida con el coeficiente Rho de Spearman fue de -0,350 muestras una correlación negativa débil entre la gestión estratégica y la satisfacción de la UNAB. Se puede evidenciar que no se viene haciendo muy bien las cosas en la gestión estratégica ya que está asociándose con la satisfacción del estudiante

Tercero: La correlación obtenida con el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,668 muestra una correlación positiva alta entre gestión táctica y la satisfacción en la UNAB. se puede decir que si planean con antelación y de forma inteligente se podrá alcanzar los objetivos de forma más rápido el cual será reflejado en los estudiantes que recibirán una educación adecuada.

Cuarto: La correlación obtenida con el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,654 muestra una correlación positiva alta entre gestión operativa y la satisfacción en la UNAB. .Demostrando que mediante que se viene realizando que tiene relevancia la función operativa en el descontento que pudieran tener los estudiantes.

VII. Recomendaciones

Primera: se recomienda mejorar en los procesos de contratación de personal ya que eso influye en el ambiente de trabajo que se tiene dentro de la universidad ya que se pudo apreciar que no están contratando al personal que más se ajusta al perfil del puesto, a su vez eso ayudara a mejorar la percepción favorable que tienen los estudiantes con la calidad de enseñanza que imparte la universidad.

Segundo: se recomienda que se programen reuniones periódicas para ver como se viene dando las clases y si es que los alumnos están comprendiendo lo que se están enseñando, también monitorear los alumnos egresados como viene siendo su desenvolvimiento en lo laboral, para conocer el nivel de instrucción que recibieron y ver que se puede mejorar en los estudiantes que están por egresar.

Tercero: se debe realizar una junta de líderes entre los profesores, personal administrativo y estudiantes para comunicar sus inquietudes que puedan tener, es entonces donde se realice un feedback entre ellos el cual será de beneficio ya que todos podrán exponer de lo que piensan desde su parte.

Cuarto: Capacitar a los colaboradores que trabajan en atención a los estudiantes con respecto a calidad del servicio y atención a los estudiantes.

Referencias

- Andrés Ferrando J M (2008). *Gestión administrativa* (Universidad politécnica de Valencia) Edit UPV. España.
- Anzola R. (1993), *Administración de pequeñas empresas*. Mc Graw-Hill Interamericana, México, 297 pp.
- Betancourt (2007), *Gestión estratégica vs. Análisis estratégico*. Una discusión conceptual a partir del estudio de caso de una institución de educación superior, Periférico Norte n° 799, Núcleo Universitario Los Belenes, C.P. 45100, Zapopán, Jalisco (México).
- Campos Freire, R (2015), “*Sistema de Información Universitario y su incidencia en la Satisfacción estudiantil en la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad técnica de Ambato – Ecuador*”. Tesis para optar el título de ingeniero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato – Ecuador.
- Cuervo, A (2009) *La Empresa del futuro*. Edic impr Complutense de Madrid.
- Casassus, Juan (2000). *Problemas de gestión educativa en América Latina* (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B), UNESCO.
- Castañeda & Vásquez (2016). *Tesis Gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – 2015*, Optar el título de Licenciado en Administración Pública en la Universidad Señor de Sipán, Lima – Perú.
- Chiavenato I (2009) *Fundamentos de administración*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A. Chiavenato I.
- Cuevas Cipriano Rudy (2011) *Educación básica alternativa*. Edición San Marcos – Lima.
- Estrada & Álvarez (2017) “*Análisis descriptivo de la gestión administrativa con los egresados de la Institución Educativa Liceo nueva generación de Barrancomeja (Santander), Medellín – Colombia*”, tesis para optar el grado de especialista en Gerencia Educativa de la Universidad de San

- Buena ventura – Colombia de la Facultad de Educación, Medellín – Colombia.
- Everett e. Adam y Ronald j. Ebert (1991) *Administración de la producción y las operaciones*. 3era edic. Prentice – Hall Hispanoamericana – México.
- Martínez- Tur, V, Péiro J. y Ramos J. (2001) *Calidad del servicio y Satisfacción al cliente* (1ra Ed.) España: Madrid.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P (2003). Metodología de la Investigación. México: Mc. Graw Hill.
- John D Wilson (1992) *Como valorar la Calidad de la enseñanza*. Impreso en la ciudad universitaria s/n Madrid.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (Duodécima). México: Pearson Educación, S.A.
- Koontz, H y Wehrich, H (2013). *Elementos de la administración*. Un enfoque Internacional y de Innovación (8va Ed. México: DF.
- Mejías Agustín y Martínez Domelis (*Docencia Universitaria*, Volumen X, Nº 2, (2009 p, 34) Núñez Carballosa, Ana, Baraza y Gutart (2014). *Dirección de operaciones. Decisiones tácticas y estratégicas*. Edic Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona- España.
- Otoniel Alvarado Oyarce (2006) *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Edit Universidad de Lima. Perú, Retos Turísticos, Vol. 15, No. 1, enero-abril, 2016 / Miguel Torres- Almeida et al.
- Oroya, A. (2016), "*Modelos pedagógicos y satisfacción de los estudiantes en la enseñanza de la asignatura cuidados de enfermería en el adulto I de la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú*, tesis para optar el Grado de Magíster en Educación con mención: en Investigación y Docencia Universitaria, de la Universidad Peruana Unión.
- Prieto Herrera (2008) *Gestión estratégica organizacional*, Guía práctica para el diagnóstico empresarial. Impreso en Colombia, Digiprint editors. Estados Unidos.
- Pino, Raúl. (2010). *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial San Marco, p. 134.
- Rivas García Jesús (2012). *Organización, Gestión y creación de Empresas*

- turísticas*. Edición Oviedo – España.
- Rodríguez Valencia Joaquín (2000), Reimp (2008) *Administración con enfoque estratégico* Editorial Trillas. México.
- Romero, M. (2009), *Nivel de desempeño y grado de satisfacción de los estudiantes (Alumnos) de los colegios secundarios adventistas de la asociación metropolitana, salvadoreña – México*. Tesis para optar el grado de magister en administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Montemorelos – México.
- Sierra y Álvarez (1998: p. 22) *Metodología de la investigación científica*, Editorial Trillas. México.
- Salinas Gutiérrez A (2007). *Satisfacción del estudiante y Calidad universitaria*. Sevilla. Sevillano García. (2008) *Estrategias innovadoras para una enseñanza de Calidad*. Pearson Educación S.A Madrid.
- El sineace (octubre 2016) *Modelo de acreditación para la educación Superior*.
- El sineace (2014) *Modelo de acreditación para la educación Superior -Perú*.
- Tirso Suarez –Núñez y Leonor López Canto (N° 208, Enero – abril 2006) en su artículo *“las organizaciones académicas deben de incluirse a los cuerpos académicos*.
- Víctor Álvarez Rojo y Ángel Lazo Martínez (2002) *Calidad de las Universidades y Orientación universitaria*. Ediciones Aljibe – Maga – Madrid.
- Universitaria Vera, C. (2016), *“Gestión administrativa del distrito de educación 12d01 y su efecto en el nivel de satisfacción de los usuarios del cantón Babahoyo año 2015”*. Tesis para optar el grado de magister en administración de empresas, por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, de Ecuador.
- Zeithami, V y Bitner, M (2002). *Marketing de servicios*. Un enfoque de integración del cliente a la empresa (2da Ed) México: DF.

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología	Población y muestra
¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020?	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020.	Gestión administrativa Beltran (1999)	Gestión estratégica Gestión Táctica	Nivel: Cuantitativo Tipo: Descriptivo <u>Correlacional</u> DISEÑO: Descriptivo <u>Correlacional</u>	POBLACION. 117 Alumnos de la Universidad Nacional de Barranca.
¿Cómo se relaciona gestión estratégica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020?	Determinar la relación entre la gestión estratégica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020.	La gestión estratégica se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020.	Satisfacción de los estudiantes	Enseñanza Organización académica	No experimental <u>transeccional</u> O1	Muestra Serán 90 Alumnos de la Universidad Nacional de Barranca.
¿Cómo se relaciona la gestión táctica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020?	Establecer la relación entre la gestión táctica y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020.	La gestión táctica se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020.	Mejías Agustín y Martínez Domelis (2009)	Vida Universitaria Infraestructura y Servicios Universitarios	M r O2 M=muestra	

<p>¿Cómo se relaciona la gestión operativa y la satisfacción de los de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020?</p>	<p>Determinar la <u>relación</u> entre la gestión operativa y la <u>satisfacción</u> de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020.</p>	<p>La gestión operativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca, Barranca-2020.</p>			<p>O1=variable 1 O2=variable 2 r=relación de variables</p>	
--	--	---	--	--	--	--

Anexo 2: Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	gestion1	Numérico	8	0	Percibo que mi ...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
2	gestion2	Numérico	8	0	Identifico la mat...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	gestion3	Numérico	8	0	Siento que las t...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
4	gestion4	Numérico	8	0	Conozco la for...	{1, nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	gestion5	Numérico	8	0	Participo en la...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6	gestion6	Numérico	8	0	Percibo como ...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	gestion7	Numérico	8	0	Participo en el ...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8	gestion8	Numérico	8	0	Percibo el cum...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	gestion9	Numérico	8	0	Percibo la situa...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	gestion10	Numérico	8	0	Percibo que se ...	{1, nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
11	gestion11	Numérico	8	0	Los colaborado...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
12	gestion12	Numérico	8	0	Percibo que los ...	{1, nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
13	gestion13	Numérico	8	0	Conozco la exi...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
14	gestion14	Numérico	8	0	Conozco que s...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
15	gestion15	Numérico	8	0	Conozco que la...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
16	gestion16	Numérico	8	0	Conozco que el...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
17	gestion17	Numérico	8	0	Conozco que lo...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
18	sati1	Numérico	8	0	Conozco a los ...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
19	sati2	Numérico	8	0	Percibo como e...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
20	sati3	Numérico	8	0	Me siento satis...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
21	sati4	Numérico	8	0	Estoy satisfech...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
22	sati5	Numérico	8	0	Percibo que el ...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
23	sati6	Numérico	8	0	Mis profesores ...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
24	sati7	Numérico	8	0	Los docentes ...	{1, nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	sati8	Númerico	8	0	Los docentes d...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
26	sati9	Númerico	8	0	Percibo que la ...	{1, nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
27	sati10	Númerico	8	0	Estoy satisfech...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
28	sati11	Númerico	8	0	La formación pr...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
29	sati12	Númerico	8	0	Percibo como e...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
30	sati13	Númerico	8	0	Percibo como e...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
31	sati14	Númerico	8	0	Estoy satisfech...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
32	sati15	Númerico	8	0	Estoy satisfech...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
33	sati16	Númerico	8	0	Logro identificar...	{1, nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
34	sati17	Númerico	8	0	Conozco y apli...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
35	sati18	Númerico	8	0	El servicio de ...	{1, nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
36	sati19	Númerico	8	0	Me encuentro s...	{1, nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
37	sati20	Númerico	8	0	Percibo como a...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
38	sati21	Númerico	8	0	Percibo como a...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
39	sati22	Númerico	8	0	Me encuentro s...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
40	sati23	Númerico	8	0	Percibo como e...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
41	sati24	Númerico	8	0	Me encuentro s...	{1, nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
42	estrategica	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
43	tactica	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
44	operativa	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
45	administrativa	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	16	Derecha	Escala	Entrada
46	satisfaccion	Númerico	8	0		Ninguna	Ninguna	14	Derecha	Escala	Entrada
47	estrategica1	Númerico	5	0	estrategica (Ag...	{1, pesimo}...	Ninguna	14	Derecha	Ordinal	Entrada
48	tactica1	Númerico	5	0	tactica (Agrupa...	{1, pesimo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0763-2021-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 18 de enero de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **LOBATON JIMENEZ, JORGE VICTOR** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA, 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) bachiller **LOBATON JIMENEZ, JORGE VICTOR**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestro en Gestión Pública;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE BARRANCA, 2020** presentado por **LOBATON JIMENEZ, JORGE VICTOR**.

Art. 2°.- **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo
Secretario	: Mg. Aura Elisa Quiñones Li
Vocal (Asesor de la Tesis)	: Mg. Liz Maribel Robladillo Bravo

Art. 3°.- **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Posgrado
Día	: 23 de enero de 2021
Hora	: 2:45 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

